

Klachtenregeling podotherapie van der Hoeven.

Wij doen onze uiterste best u op een zo goed mogelijke manier te helpen. Toch kan het zijn dat u niet tevreden bent over de behandeling of de manier waarop een van onze medewerkers met u omgaat. Wij stellen het zeer op prijs als u ons dit laat weten. In eerste instantie voor u zelf, maar ook in het belang van andere patiënten en het waarborgen van de kwaliteit binnen onze praktijk.

Als patiënt kunt u op de volgende manieren uw klacht uiten. Het bespreken van de klacht met de u behandelende podotherapeut. U kunt een mail sturen naar a.vanderhoeven@daansweb.net. Wij nemen dan zo snel mogelijk contact met u op om het een en ander met u te bespreken. Wilt u uw klacht liever mondeling of telefonisch bespreken dan kan dat natuurlijk ook.

Als u het moeilijk vindt, dan kunt iemand uit uw omgeving vragen met u mee te komen. Vind u het moeilijk iemand rechtstreeks te benaderen? Dan kunt u contact op nemen met Zorgbelang Nederland: via de website: <http://www.zorgbelang-nederland.nl> of telefonisch 0900 2437070

Klacht indienen bij het Klachtenloket Paramedici.

Komt u er niet uit met de podotherapeut? Dan kunt u een klacht indienen bij het klachten loket Paramedici (<https://www.kwaliteitsregistratieparamedici.nl/kip/default.aspx>) Ook is het mogelijk een schriftelijke klacht in te dienen. De procedure voor het indienen van een klacht bij het Klachtenloket Paramedici staat hieronder beschreven. Bij de klachtenafhandeling kan de Patiënt Advies Commissie (PAC) van de Nederlandse Vereniging van Podotherapeuten betrokken worden. De PAC bestaat uit een aantal podotherapeuten aangesloten bij de NVvP. Aan de behandeling van uw klacht zijn voor de 'klager' geen kosten verbonden.

Procedure indienen klacht bij het Klachtenloket Paramedici.

Wat gebeurt er als u een klacht indient bij het Klachtenloket Paramedici?

U ontvangt per mail een ontvangstbevestiging van het klachtenloket. De klachtenfunctionaris bekijkt of uw klacht bij het Klachtenloket Paramedici in behandeling genomen kan worden. Het Klachtenloket Paramedici kan alleen helpen bij podotherapeuten die zijn geregistreerd bij het Kwaliteitsregister Paramedici. Ook moet de podotherapeut, over wie u klaagt, lid zijn van de beroepsvereniging. Podotherapie van der Hoeven V.O.F. voldoet aan beide criteria. Verder mag uw klacht niet gaan over een schadevergoeding. Binnen ongeveer twee weken na ontvangst van uw bericht krijgt u antwoord van de klachtenfunctionaris van het Klachtenloket Paramedici.

Kan uw klacht niet door de Klachtenloket Paramedici in behandeling worden genomen, dan wordt u zo goed mogelijk geïnformeerd over andere mogelijkheden die er zijn.

Wordt uw klacht wel bij de Klachtenloket Paramedici in behandeling genomen dan zal de klachtenfunctionaris telefonisch contact met u opnemen. U krijgt dan informatie over de procedure en u kunt uw klacht waar nodig toelichten. Besproken wordt ook of de podotherapeut op de hoogte is van de klacht en/of u toestemming geeft de podotherapeut op de hoogte te brengen van de klacht. U wordt gevraagd dit schriftelijk te bevestigen, u ontvangt daarvoor een formulier ter onder tekening. Geeft u toestemming om de klacht voor te leggen aan de podotherapeut dan neemt de

klachtenfunctionaris daarmee contact op. De podotherapeut ontvangt een kopie van uw klacht. De podotherapeut heeft dan twee weken de tijd schriftelijk op uw klacht te reageren. De klachtenfunctionaris zal vervolgens proberen door bemiddeling tot een oplossing te komen met u en de podotherapeut. Bij de klachtafhandeling kan de klachtenfunctionaris de Patiënten Advies Commissie (PAC) van de Nederlandse Vereniging van Podotherapeuten betrekken.

Als bemiddeling door de klachtenfunctionaris in afstemming met de PAC niet heeft geleid tot een oplossing, dan kan de klacht voor de behandeling worden doorgegeven aan de Klachtencommissie Paramedici.

Voor de behandeling van de klacht door de klachtencommissie verzamelt de klachtenfunctionaris namens de klachtencommissie alle informatie die nodig is. Het kan zijn dat u bijvoorbeeld wordt gevraagd om meer informatie te geven over de feitelijke gang van zaken. Of het kan zijn dat de klachtencommissie informatie nodig heeft van andere betrokkenen of van externe deskundigen. U kunt de verzamelde stukken inzien; degene over wie u klaagt kan dat eveneens. Alle gegevens worden zorgvuldig en vertrouwelijk behandeld volgens een vaste procedure. Van de uitspraak van de klachtencommissie worden u en de podotherapeut, over wie u heeft geklaagd, op de hoogte gesteld. Na de behandeling van uw klacht, kan de klachtencommissie aanbevelingen doen aan de podotherapeut over wie u heeft geklaagd.

Wanneer wordt een klacht beëindigd?

De ingezette procedure van klachtbehandeling wordt beëindigd wanneer:

- 1" u uw klacht schriftelijk intrekt voordat de bovengenoemde procedure daadwerkelijk ingang is gezet;
- 2 "als na bemiddeling of overleg blijkt dat u instemt met de afhandeling van de klacht door de podotherapeut.
3. "u heeft aangegeven het niet eens te zijn met de uitkomst van de klachtafhandeling. Vervolgens kunt u bezien of uw geschil met de podotherapeut wilt voorleggen aan de Geschillencommissie.