

# Klachtenregeling

## Inleiding

Het team van Podotherapie de Boer stelt zich tot doel het leveren van de hoogst haalbare kwaliteit van zorg. Als team dagen we onszelf elke dag uit om alle vanzelfsprekende verwachtingen, uitgesproken verwachtingen en steeds toenemende verwachtingen te voldoen en deze, waar mogelijk, zelfs te overtreffen.

Iedere professional binnen Podotherapie de Boer is bereid om te blijven leren en we zijn, als organisatie, bereid om te blijven investeren in de nieuwste behandeltechnieken en diagnostische apparatuur.

Daarnaast hebben we een hoog service level waarbij u bij onzekerheid over de behandeling en voorgestelde therapie, altijd kosteloos recht heeft op een second opinion van een andere podotherapeut uit ons team.

Podotherapie de Boer hanteert geen “no cure, no pay” beleid. De zooltherapie wordt voor u met zorg vastgesteld. Wanneer u zolen als therapie heeft gekregen en het resultaat – wat verwacht mag worden en met u besproken is – blijft uit, dan is het helaas niet mogelijk om geld terug te ontvangen.

Onze kwaliteit borgen wij door -naast een duidelijk klachtenprotocol en opmerkingen-en feedbackregister -te werken met tevredenheidsonderzoeken onder patiënten en verwijzers. Dit stelt ons in staat onze zorg en dienstverlening te evalueren en (zorg)processen te verbeteren.

Natuurlijk hopen wij dat het nooit nodig is, maar mocht u onverhoopt niet tevreden zijn over de zorg en/of de dienstverlening van Podotherapie de Boer dan kunt u op de volgende manier uw klacht uiten. Heeft u overige opmerkingen of feedback voor ons, dan vernemen we dit uiteraard ook heel graag. U kunt hiervoor bellen met 0118-626708 of mailen naar [contact@podotherapiedeboer.nl](mailto:contact@podotherapiedeboer.nl) o.v.v. FEEDBACK

## Een klacht indienen

Heeft u een klacht over uw behandelend podotherapeut of een algemene klacht over de dienstverlening van Podotherapie de Boer? Wij horen het graag en zoeken samen met u naar een passende oplossing.

U kunt uw klacht kenbaar maken op de volgende manieren, waarbij het prettig is als u zou willen vermelden wat voor u een passende oplossing zou zijn:

Per e-mail:

U kunt uw klacht per e-mail indienen bij de klachtenfunctionaris van Podotherapie de Boer. Het e-mailadres hiervoor is: [contact@podotherapieboer.nl](mailto:contact@podotherapieboer.nl)

Per post:

Ook is het mogelijk om schriftelijk een klacht in te dienen. Het correspondentie adres voor klachten is:

Podotherapie de Boer  
Hermesweg 21  
4382ND Vlissingen

Telefonisch:

U kunt uw klacht telefonisch bespreken met de klachtenfunctionaris of klachtenmedewerksters. U belt hiervoor het nummer: 0118-626708 .U wordt direct te woord gestaan of u kunt een bericht achterlaten waarna u teruggebeld wordt. Samen met u wordt gezocht naar een passende oplossing voor uw klacht.

**De voortgang en afhandeling van uw klacht:**

U ontvangt per e-mail of per post een ontvangstbevestiging van de klachtenfunctionaris. Indien nodig neemt een van onze klachtenmedewerksters telefonisch contact met u op om het e.e.a. persoonlijk te bespreken en samen met u naar een passende oplossing te zoeken. Wij streven ernaar om uw klacht binnen maximaal twee weken na ontvangst af te handelen.

*We komen er samen niet uit of uw klacht kan in uitzonderlijke gevallen niet in behandeling worden genomen?*

Mocht dit het geval zijn, dan kunt u overwegen uw klacht voor te leggen aan de onafhankelijke Geschillencommissie welke is ondergebracht bij het Kwaliteitsregister Paramedici. Voor de procedure van de Geschillencommissie verwijzen wij u naar de website van het Kwaliteitsregister Paramedici (<https://www.kwaliteitsregisterparamedici.nl/klp/default.aspx>)