

# **Klachten over uw podotherapeut**

## Klachten over uw podotherapeut

Kemerink is gedreven om voor u de beste diensten te leveren. Kwaliteit en tevredenheid zijn voor ons belangrijk. U bent immers gebaat bij een goed hulpmiddel, waar u op kunt vertrouwen.

### **Kwaliteitszorg**

#### **Bent u niet tevreden over uw podotherapeut?**

Het kan gebeuren dat u niet tevreden bent over de behandeling of over de podotherapeut zelf. Blijf dan niet met dit gevoel rondlopen, maar maak melding van uw klacht. Dat is van belang voor uzelf én voor andere cliënten. Gezamenlijk kunnen we ervoor zorgen dat de kwaliteit van de podotherapeutische zorg blijft gewaarborgd.

### **KLACHT MELDEN**

Het is goed om de klacht te bespreken met uw eigen podotherapeut. Dit kunt u zelf doen of samen met iemand uit uw omgeving als u dat prettiger vindt. U kunt de klacht het beste per brief melden en daarin bijvoorbeeld vragen om een gesprek. Het kan zijn dat uw podotherapeut niet weet dat u ontevreden bent of dat er sprake is van een misverstand. Een gesprek met de podotherapeut kan soms al leiden tot een oplossing! In de brief kunt u aangeven wat de aard van uw klacht is, wanneer de klacht is ontstaan en wat volgens u een mogelijke oplossing kan zijn.

### **KLACHT INDIENEN**

#### *Bij de klachtenfunctionaris*

Niet alle praktijken hebben een eigen klachtenfunctionaris. Als dat bij de praktijk waar u komt wel zo is dan dient u de klacht schriftelijk in bij de klachtenfunctionaris van de betreffende praktijk. U kunt ervan uitgaan dat de klachtenfunctionaris onafhankelijk en onpartijdig zijn functie kan uitoefenen en vertrouwelijk met uw gegevens omgaat.

#### *Bij klachtenloketParamedici*

Het kan zijn dat de podotherapiepraktijk geen eigen klachtenfunctionaris heeft, maar is aangesloten bij het Klachtenloket Paramedici. Als dat zo is dan dient u de klacht daar in. Gebruik hiervoor bij voorkeur het online klachtenformulier op de website [www.kwaliteitsregisterparamedici.nl/klp](http://www.kwaliteitsregisterparamedici.nl/klp). Indien u het formulier toch wenst te printen en invullen dan kunt u het sturen naar:

Kwaliteitsregister Paramedici,  
Postbus 19207, 3501 DE Utrecht.

### **PROCEDURE**

Nadat u een klacht heeft ingediend krijgt u allereerst een ontvangstbevestiging en informatie over de procedure. De klachtenfunctionaris neemt telefonisch contact met u op om de klacht, procedure en termijn te bespreken. Als u hiervoor toestemming geeft dan legt de klachtenfunctionaris de klacht voor aan de podotherapeut. De podotherapeut heeft 2 weken de tijd om schriftelijk op uw klacht te reageren. De klachtenfunctionaris bemiddelt en probeert tot een oplossing te komen met u en de podotherapeut. Uiterlijk 6 weken na registratie van de klacht moet duidelijk zijn welke maatregelen de podotherapeut/podotherapiepraktijk neemt. De klachtenfunctionaris bespreekt de voorgestelde oplossing met u. Deze termijn is wettelijk vastgesteld en kan indien nodig worden verlengd met 4 weken. Als u het ermee eens bent dan is de klacht opgelost.

### **GESCHILLENCOMMISSIE**

Als u het niet eens bent met het resultaat van de bemiddeling dan kunt u overwegen uw geschil voor te leggen aan de onafhankelijke Geschillencommissie die is ondergebracht bij het Kwaliteitsregister Paramedici. Hieraan zijn wel kosten verbonden. De procedure hiervoor vindt u op de website [www.kwaliteitsregisterparamedici.nl/klp/geschil](http://www.kwaliteitsregisterparamedici.nl/klp/geschil).