

Van: de praktijk: Podotherapie Sonderkamp & Wijnands B.V.

Doel: *deze informatie wordt verstrekt aan iedere cliënt.*

Basis: *Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (WKKGZ)*

Klachten

Wij informeren u graag over hoe wij omgaan met klachten binnen de praktijk.

- U als cliënt, een nabestaande van een overleden cliënt of een vertegenwoordiger van een cliënt, kunt schriftelijk een klacht indienen over een gedraging van ons jegens u als cliënt.
- Ook kunt u schriftelijk een klacht indienen als wij weigeren een persoon in het kader van de zorgverlening als vertegenwoordiger van een cliënt te beschouwen.
- Wij stellen u op de hoogte als wij onze klachtenregeling wijzigen.
- Wij hebben een klachtenfunctionaris aangesteld die u op uw verzoek gratis van advies kan dienen met betrekking tot de indiening van een klacht, u bij kan staan bij het formuleren van de klacht en het onderzoeken van de mogelijkheden om tot een oplossing voor de klacht te komen.
- Onze klachtenfunctionaris voert zijn functie onafhankelijk van ons uit.
- Vraagt u ons indien nodig naar de contactgegevens van de klachtenfunctionaris.
- Wij hebben een klachtenformulier beschikbaar welke u kunt gebruiken voor het indienen van een klacht, vraagt u ons hiernaar.
- Wij onderzoeken uw klacht zorgvuldig.
- De behandeling van uw klacht is gericht op het bereiken van een bevredigende oplossing voor beide partijen.
- Wij houden u op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht.
- U ontvangt van ons binnen 6 weken na de indiening van de klacht een schriftelijke mededeling waarin onze beoordeling van de klacht onderbouwen met redenen, welke beslissingen en maatregelen wij nemen en binnen welke termijn deze beslissingen en maatregelen zullen zijn gerealiseerd.
- Indien wij voor het vereiste zorgvuldige onderzoek van een klacht ons inziens meer tijd nodig hebben, kunnen wij die termijn met ten hoogste 4 weken verlengen. Indien dit het geval is, brengen wij u hiervan schriftelijk zo snel mogelijk op de hoogte.
- U kunt de geschilleninstantie inroepen als:
 - Wij niet zorgvuldig volgens de wet met uw klacht(en) om zijn gegaan.
 - U vindt dat de mededeling die u van ons ontvangt over onze beoordeling en maatregelen aangaande uw klacht, uw klacht in onvoldoende mate wegneemt.
 - U redelijkerwijs de klacht niet bij ons neer kunt leggen, omdat de omstandigheden dit niet toelaten.
- Iedereen die betrokken is bij uw klacht en daarbij de beschikking krijgt over vertrouwelijke gegevens, is verplicht tot geheimhouding daarvan (behoudens wanneer de wet hem of haar verplicht tot bekendmaking, of indien dit nodig is voor de uitvoering van onze klachtenprocedure).