



# klachtenregeling

## Inleiding

Het team van RondOm Podotherapeuten 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 RondOm 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. Wanneer u zolen als therapie hebt gekregen en het resultaat -wat verwacht mag worden en met u besproken is - blijft uit, is het mogelijk de zolen in te leveren en geld terug te ontvangen conform onze tevredenheidsgarantie die u vindt op onze website onderaan de prijslijst (<https://rondompodothérapeuten.nl/prijslijst>).

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 RondOm Podotherapeuten 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 088-1180585 of mailen naar [service@rondompodothérapeuten.nl](mailto:service@rondompodothérapeuten.nl) o.v.v. FEEDBACK

## Een klacht indienen

Heeft u een klacht over uw behandelend podotherapeut of een algemene klacht over de dienstverlening van RondOm Podotherapeuten? 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 RondOm Podotherapeuten. Het e-mailadres hiervoor is: [service@rondompodotherapeuten.nl](mailto:service@rondompodotherapeuten.nl)

### Per post:

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

RondOm Podotherapeuten  
t.a.v. de klachtenfunctionaris  
Hooge Zijde 17  
5626 DC Eindhoven

### Telefonisch:

U kunt uw klacht telefonisch bespreken met de klachtenfunctionaris of klachtenmedewerksters. U belt hiervoor het nummer: 088-1180585.

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 er naar 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>)