

Klachtenprocedure

Al onze podotherapeuten zijn lid van de Nederlandse Vereniging van Podotherapeuten (NVvP) en wij voldoen aan de eisen van de Stichting Erkenningregeling leveranciers Medische Hulpmiddelen (SEMH). Deze organisaties stellen hoge kwaliteitseisen aan hun leden en aangesloten bedrijven. Kwaliteit gaat immers verder dan de levering van een goed product.

Maak uw klacht bespreekbaar

Ondanks de kwaliteitseisen kan het zijn dat u niet helemaal tevreden bent. Neem dan gerust contact met ons op. Samen met u kijken we naar een passende oplossing op korte termijn. Als u dat moeilijk vindt, kunt u iemand uit uw omgeving vragen om mee te gaan.

Komt u er samen niet uit?

Het kan zijn dat u na dit contact nog niet tevreden bent en een klacht wil indienen. In dat geval kunt u een klacht indienen bij de klachtenfunctionaris van onze podotherapiepraktijk.

Het klachtenformulier

Op onze website staat een formulier dat u kunt invullen voor een goede afhandeling van uw klacht. Van dit door u ingevulde formulier krijgt u direct na afgifte een kopie uitgereikt ten behoeve van uw eigen administratie. Het origineel van dit ingevulde formulier wordt zo spoedig mogelijk aan de directie voorgelegd. Deze zal uw klacht in behandeling nemen.

De klachtenprocedure

Onze directie zal u binnen drie dagen, schriftelijk, de ontvangst van uw klacht bevestigen en uitleg geven over de te volgende procedure. Binnen 14 dagen na ontvangst wordt u over de voortgang van het klachtenonderzoek geïnformeerd en na afhandeling zal de oplossing of beslissing u worden medegedeeld.

Als u zich als klant niet kan vinden in de voorgestelde oplossing of beslissing, dan kunt u dit aangeven en beroep aantekenen bij de onafhankelijke klachtencommissie van Voetencentrum Flipse. Indien na uitspraak van de onafhankelijke klachtencommissie nog steeds een geschil bestaat, dan zal dit worden voorgelegd aan de geschillencommissie. In geval van een klacht over een orthopedische voorziening betreft dit de geschillencommissie van de SEMH en als het over een podotherapeut gaat is dit ondergebracht bij het Kwaliteitsregister Paramedici. De geschillencommissie komt zo vaak als nodig is bijeen, dit is afhankelijk van het aantal klachten. Voor de procedure van de geschillencommissie verwijzen wij u naar de website van respectievelijk de SEMH (www.SEMH.info) of het Kwaliteitsregister Paramedici (www.kwaliteitsregisterparamedici.nl).

Gelukkig zijn deze formulieren en procedures bijna nooit nodig, maar het is goed te weten dat wij uw klachten zeer serieus nemen. Ons verhaal begon ook dat u altijd eerst contact kunt opnemen met uw therapeut, maak hiervan gebruik en wij zullen u niet teleurstellen.

Michiel Flipse
Directeur Voetencentrum Flipse