

KLACHTENPROCEDURE

Wij streven naar een hoge mate van klanttevredenheid om klachten te voorkomen. Desondanks kan het voorkomen dat een cliënt niet tevreden is. Wanneer het niet lukt om die ontevredenheid weg te nemen, kan de cliënt een schriftelijke klacht indienen en treedt de klachtenprocedure in werking. De klachtenprocedure dient ertoe om een goed verloop van de klachtafhandeling te bewerkstelligen.

1. Algemeen:

- 1.1 Deze procedure heeft betrekking op klachten, anders dan klachten in het kader van wettelijke aansprakelijkheid. Deze worden direct voorgelegd aan de Verzekeraar.
- 1.2 Deze procedure vloeit voort uit art. 7 van onze Algemene Voorwaarden.

2. Indienen van een klacht

Een klacht kan tot uiterlijk een jaar na het ontstaan worden ingediend. De klager dient de klacht schriftelijk en ondertekend in bij:

Voetzorgpraktijk Marja van Dijk
Franckenastate 24
8925 LA Leeuwarden

2.3 De klacht bevat ten minste:

- de naam en het adres van de klager;
- de dagtekening;
- een omschrijving van de klacht.

2.4 Na ontvangst van de klacht deelt Voetzorgpraktijk Marja van Dijk de klager binnen vijf werkdagen schriftelijk mee dat zij de klacht onderzoekt.

2.5 De klager heeft ten allen tijde het recht om de klacht in te trekken.

3. Onderzoek van de klacht

- 3.1 Naam Voetzorgpraktijk Marja van Dijk is in verband met de voorbereiding van de behandeling van de klacht bevoegd alle gewenste inlichtingen in te winnen.
- 3.2 De klager ondertekent hiertoe een formulier waarin de toestemming hiervoor wordt gegeven.
- 3.3 Voetzorgpraktijk Marja van Dijk kan tevens deskundigen inschakelen bij dit onderzoek.
- 3.4 Indien aan het onderzoek, bedoeld in art 3.2 kosten zijn verbonden, dan komen deze voor rekening van Voetzorgpraktijk Marja van Dijk

4. Behandeling van de klacht

- 4.1 Binnen vier weken na ontvangst van een klacht vindt een gesprek plaats met de klager.
- 4.2 Zowel klager als Voetzorgpraktijk Marja van Dijk kunnen zich hierin laten bijstaan of laten vertegenwoordigen door een gemachtigde. Eventuele hieraan verbonden kosten zijn voor eigen rekening.
- 4.4 Bij dit gesprek kunnen deskundigen worden uitgenodigd door klager of Voetzorgpraktijk Marja van Dijk. Eventuele hieraan verbonden kosten zijn voor eigen rekening.
- 4.5 Van het gesprek kan worden afgezien indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van deze mogelijkheid.

5. Verslaglegging

- 5.1 Van het gesprek wordt een verslag gemaakt.
- 5.2 Het verslag bevat:
 - de namen en de functie van de aanwezigen;
 - een zakelijke weergave van wat over en weer is gezegd.
- 5.3 Het verslag wordt ondertekend door de klager en Voetzorgpraktijk Marja van Dijk

6. Afronding van een klacht

Binnen vier weken nadat het gesprek, bedoeld in art. 4.1, heeft plaatsgevonden dient Voetzorgpraktijk Marja van Dijk tot een oplossing van uw klacht te komen. Deze termijn kan met vier weken worden verlengd. Voetzorgpraktijk Marja van Dijk deelt de reden hiervoor dan mede aan de klager. Lukt het niet om tot een oplossing te komen voor uw klacht, dan zal deze worden voorgelegd aan de Commissie van Bezwaar van ProVoet.

7. Evaluatie en wijzigingen

- 7.1 De klachtenprocedure wordt jaarlijks door ons geëvalueerd.

8. Overige bepalingen

- 8.1 Deze procedure treedt in werking op 1-3-2008