

## **Klachtenregeling: procedure**

In geval van klachten is het wenselijk om uw onvrede eerst met de zorgverlener te bespreken en te kijken of u er samen uit kunt komen. Klachten worden bij voorkeur schriftelijk ingediend ([info@voetreflex-totaal.nl](mailto:info@voetreflex-totaal.nl) / [info@laseracupunctuur-Terneuzen.nl](mailto:info@laseracupunctuur-Terneuzen.nl)).

Na ontvangst wordt de klacht binnen 14 dagen, met u besproken en gekeken naar oplossingen of verdere stappen. Mocht dit om welke reden dan ook niet mogelijk zijn, dan wordt u hierover geïnformeerd door de praktijk voetreflex-totaal / stop roken Zeeland.

Na het afhandelen van de klachtenprocedure ontvangt u een bevestiging van de uitkomst van de procedure. Alles zal schriftelijk worden vastgelegd. Er zal zorgvuldig worden omgegaan met de verkregen informatie.

Lukt het niet er samen uit te komen, dan kunt u zich beroepen op de onafhankelijke klachtenprocedure van beroepsvereniging FAGT <https://www.fagt.org/>, dan wel de geschilleninstanties <https://zorggeschil.nl/> en <https://quasir.nl/>. De procedure is te vinden op <https://www.fagt.org/client-en-student/wkkgz-klachtbemiddeling-geschillencommissie>. Hiermee voldoet de praktijk voetreflex-totaal / stop roken Zeeland aan de eisen van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz).

Wanneer u een klacht rechtstreeks indient via de beroepsvereniging FAGT of de geschilleninstanties, informeert u de zorgverlener te allen tijde vooraf.