



**Voetzorg Maastricht
Podotherapie**

Brouwersweg 100 b 13
6216 EG Maastricht
Tel: 043-3871800

Klachtenregeling

Wij doen ons uiterste beste om u zo goed mogelijk te helpen. Toch kan het voorkomen dat u niet tevreden bent over de behandeling of de manier waarop medewerkers met u omgaan. Als u niet tevreden bent, dan is het van belang dat u dat kenbaar maakt. In eerste instantie voor uzelf maar ook voor andere patiënten. Alleen zo kunnen we de kwaliteit van onze diensten waarborgen.

Klacht melden

Het is goed om de klacht in eerste instantie te bespreken met uw eigen behandelaar. Een gesprek kan soms leiden tot een oplossing. Dit kunt u zelf doen of samen met iemand als u dat prettiger vindt. Het kan namelijk zomaar voorkomen dat uw behandelaar niet weet dat u ontevreden bent of dat er sprake is van een misverstand. Een gesprek is in veel gevallen verhelderend en kan soms leiden tot een oplossing. Ook is het mogelijk om uw klacht schriftelijk in te dienen en daarin vragen om een gesprek. Dit kan per brief of per mail voetzorg.maastricht@mumc. In deze brief is het raadzaam om aan te geven wat de aard van de klachten is, wanneer de klacht is ontstaan en volgens u een mogelijke oplossing kan zijn.

Klacht indienen bij de klachtenfunctionaris

Als u samen met u behandelaar niet tot een oplossing komt of als u hulp of ondersteuning nodig heeft bij het formuleren van uw klacht dan kunt u contact opnemen met de klachtenfunctionaris. Voetzorg Maastricht heeft geen eigen klachtenfunctionaris in dienst, maar werkt samen met de onafhankelijke klachtenfunctionaris(sen) van het Maastricht UMC+ waar u kosteloos u klacht kunt indienen.

U kunt contact opnemen met de klachtenfunctionaris via telefoonnummer **043-387 42 04**, maandag t/m donderdag van 10.00 tot 12.00 uur. Buiten deze tijden kunt u een boodschap op het antwoordapparaat inspreken. Er wordt dan zo spoedig mogelijk contact met u opgenomen.

U kunt uw klacht ook mailen naar klachten@mumc.nl of per post sturen naar: Maastricht UMC+, t.a.v. de Klachtenfunctionaris, Postbus 5800, 6202 AZ Maastricht. Voeg er dan a.u.b. wel de ondertekende **akkoordverklaring beroepsgeheim** bij. Met dit formulier geeft u toestemming aan de klachtenfunctionaris en de bij de klacht betrokken medewerker tot inzage in uw medisch dossier bij Voetzorg Maastricht.

Geschillen commissie

Als u het niet eens bent met het resultaat van de bemiddeling dan kunt u overwegen om uw geschil voor te leggen aan de onafhankelijke Geschillencommissie die is ondergebracht bij het kwaliteitsregister Paramedici. De procedure hiervoor vindt u op de website: [Geschil indienen \(kwaliteitsregisterparamedici.nl\)](http://Geschil.indienen(kwaliteitsregisterparamedici.nl))