

## Klachtenprocedure Pedicurepraktijk Oostburg

"Bij Pedicurepraktijk Oostburg vinden we het belangrijk dat je tevreden bent met onze zorg. Mocht je onverhoopt een klacht hebben, dan kun je deze bij ons indienen. Wij behandelen iedere klacht zorgvuldig en streven naar een passende oplossing. Heb je vragen over onze klachtenprocedure? Neem gerust contact met ons op!"

### 1. Doel van de klachtenprocedure

Het doel van deze klachtenprocedure is om te zorgen voor een eerlijke, transparante en efficiënte manier om klachten van klanten te behandelen. We streven ernaar om iedere klacht serieus te nemen en op een passende manier op te lossen.

### 2. Indienen van een klacht

Een klacht kan op de volgende manieren worden ingediend:

- **Schriftelijk:** Klanten kunnen de klacht schriftelijk indienen via e-mail (info@pedicurepraktijkoostburg.nl) of per post (Adres praktijk).
- **Online formulier:** Klanten kunnen via het online contactformulier op de website hun klacht indienen.

### 3. Bevestiging van ontvangst

- **Binnen 5 werkdagen** na het indienen van de klacht, ontvangt de klant een schriftelijke bevestiging van de ontvangst van de klacht, waarin wordt aangegeven hoe de klacht verder zal worden behandeld.
- In de bevestiging wordt de klant geïnformeerd over de verwachte tijdslijn voor de afhandeling van de klacht.

### 4. Onderzoek van de klacht

- Na ontvangst van de klacht wordt deze zorgvuldig onderzocht. Dit kan onder meer inhouden dat er contact wordt opgenomen met de klant om meer details te verkrijgen of om eventuele misverstanden te verduidelijken.
- De pedicure beoordeelt de klacht op basis van feiten, eerdere communicatie en het relevante beleid of de procedure.

### 5. Reactie en oplossing

- **Binnen 10 werkdagen** na ontvangst van de klacht ontvangt de klant een schriftelijke reactie met een toelichting of voorstel tot oplossing.

### 6. Escalatieprocedure

- Als de klant niet tevreden is met de oplossing, kan de klacht worden geëscaleerd naar een onafhankelijke instantie, zoals de klachtencommissie via **ProVoet**, de brancheorganisatie voor pedicures.
- De pedicurepraktijk is via Provoet aangesloten bij de Wkkgz.
- De klant wordt voor zover nodig geïnformeerd over de mogelijkheden voor externe bemiddeling.

### 7. Registratie van klachten

- Alle ontvangen klachten worden geregistreerd in een klachtenregister. Dit register wordt gebruikt voor interne kwaliteitscontrole en kan helpen bij het verbeteren van de dienstverlening.

### 8. Preventieve maatregelen

- Bij terugkerende klachten of structurele problemen worden er **preventieve maatregelen** genomen om herhaling te voorkomen. Dit kan bijvoorbeeld door het aanpassen van behandelingsprocedures, het verbeteren van de communicatie, of bijscholing voor het personeel.