

## **Dossiervoering**

- De zorgverlener is wettelijk verplicht tot dossiervoering. Alle sessies worden door de zorgverlener reproduceerbaar gerapporteerd. U heeft het recht te allen tijde deze rapportages en evaluatieverslagen op te vragen en in te zien. Het dossier blijft eigendom van de zorgverlener, 20 jaar na afronding van het proces van uw behandeling of het laatste contactmoment wordt het dossier vernietigd.
- De zorgverlener heeft een geheimhoudingsplicht en gaat zorgvuldig en vertrouwelijk om met uw dossier.  
Informatie wordt alléén met uw toestemming opgevraagd en/of verstrekt aan andere hulpverleners, familie, werkgever of andere betrokkenen.
- Zaken als het recht op informatie, omgang in het kader van privacy en toestemming voor de behandeling, zijn vastgelegd in de wet op de geneeskundige behandelingsovereenkomst (WGBO) en de richtlijnen van RBCZ en VBAG. Deze is / zijn op te vragen bij de zorgverlener.

## **Klachtenregeling**

- In geval van klachten is het eerste doel om uw onvrede eerst met de zorgverlener te bespreken en te kijken of u er samen uit kunt komen. Klachten kunnen zowel mondeling als schriftelijk (contact@podirosa.nl) worden ingediend. Na ontvangst wordt de klacht zo snel mogelijk, binnen 6 weken, 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 mijzelf. Na afhandelen van de klachtenprocedure ontvangt u een schriftelijke 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 VBAG, Quasir dan wel de geschilleninstantie TCZ. De procedure is te vinden op de website [www.vbag.nl/](http://www.vbag.nl/) [www.rbcz.nu](http://www.rbcz.nu) en op mijn website [www.voetreflexalphenaandenrijn.nl](http://www.voetreflexalphenaandenrijn.nl). Praktijk Nelleke Spaan voldoet hiermee aan de eisen van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz).
- Wanneer u een klacht indient via het VBAG/RBCZ, Quasir of TCZ informeert u de zorgverlener te alle tijde vooraf.

## **Aansprakelijkheid**

- U bent zelf verantwoordelijk voor het geven, gevraagd of ongevraagd, van de juiste informatie tijdens het behandelingstraject. U bent verantwoordelijk voor uw eigen proces. Dit betekent dat als u vindt dat de behandeling niet helpt, u iets niet begrijpt of het ergens niet mee eens bent, u dit zelf aangeeft. Dit geldt ook voor eventuele wijzigingen ten aanzien van het medicijngebruik, gezondheid, zorgverzekering, huisarts, NAW gegevens et cetera.
- Praktijk Nelleke Spaan is niet aansprakelijk voor materiële schade die u geleden heeft door het bezoeken van de praktijk. Dit geldt tevens voor zoekgeraakte spullen of beschadiging van uw materialen, tijdens of na een bezoek aan de praktijk.
- De praktijk heeft een beroeps- en bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering. Deze aansprakelijkheidsverzekering beschermt mij tegen de financiële gevolgen van fouten die gemaakt zijn of schade die zijn veroorzaakt tijdens de uitoefening van het beroep en in de praktijk. Indien de zorgverlener aansprakelijk wordt bevonden voor geleden schade gelden de voorwaarden van de beroeps- en bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering van Balens Europe B.V.. Praktijk Nelleke Spaan is eveneens in het bezit van een rechtsbijstandverzekering welke is afgesloten bij Balens Europe B.V., die dekkend is voor de WKKGZ.

Versie januari 2021