

KLACHTENFORMULIER PROVOET

Als er iets misgaat tijdens de behandeling of als u niet tevreden bent over de geleverde zorg, ga dan eerst in gesprek met de pedicure over wie u een klacht heeft. Misschien is er sprake van een misverstand en bent u geholpen met een duidelijke uitleg. Misschien was uw pedicure niet zorgvuldig genoeg of maakte zij een fout. Ook dan kan een gesprek vaak een oplossing bieden. Veel pedicures stellen het op prijs om te horen dat u een klacht heeft of niet tevreden bent. Als uw pedicure weet wat er misging, kan zij ervoor zorgen dat het in de toekomst beter gaat. Zo verbetert de zorg, niet alleen voor u, maar ook voor anderen. De klachtenfunctionaris van ProVoet heeft een onpartijdige rol. Zij luistert naar uw verhaal, probeert te bemiddelen tussen u en de pedicure, maar doet geen uitspraak over uw klacht. Er zijn voor u geen kosten verbonden aan de hulp en het advies van de klachtenfunctionaris. Bent u ook na de hulp van de pedicure en/of klachtenfunctionaris niet tevreden over de afhandeling van uw klacht? Dan kunt u een officiële klacht indienen bij de Geschillencommissie Uiterlijke Verzorging.

UW GEGEVENS (DEGENE DIE DE KLACHT INDIENT)

Naam [NOTEER NAAM]
Adres [NOTEER ADRES]
Postcode en woonplaats [NOTEER POSTCODE EN WOONPLAATS]
Geboortedatum [NOTEER GEBORTE DATUM]
Telefoonnummer [NOTEER TELEFOONNUMMER]
Emailadres [NOTEER EMAILADRES]

GEGEVENS CLIËNT (WANNEER SPRAKE IS VAN MACTHIGING)

Het kan zijn dat u niet zelf degene bent die de behandeling heeft ondergaan, maar deze persoon (wettelijk) vertegenwoordigd. ProVoet bemiddelt in principe uitsluitend tussen de pedicure en haar cliënt. Een cliënt kan zich laten vertegenwoordigen door een derde. In die gevallen wordt door cliënt vaak een schriftelijke machtiging afgegeven dat de derde bevoegd is om namens cliënt zaken te vertegenwoordigen. Wanneer de contacten via de gemachtigde moeten verlopen, verzoeken wij u om de gegevens hieronder weer te geven. Wij kunnen desgevraagd de machtiging dat u bevoegd bent om te handelen uit naam van cliënt bij u opvragen.

Gegevens gelijk aan gegevens onder kopje "uw gegevens".

Naam cliënt [NOTEER NAAM]
Geboortedatum cliënt [NOTEER GEBORTE DATUM]
Relatie met cliënt [NOTEER RELATIE TUSSEN GEMACTHIGDE EN CLIËNT]

GEGEVENS PEDICURE

Praktijknaam [NOTEER PRAKTIJKNAAM]
Naam pedicure [NOTEER NAAM PEDICURE]
Adres [NOTEER ADRES]
Postcode en woonplaats [NOTEER POSTCODE EN WOONPLAATS]
Telefoonnummer [NOTEER TELEFOONNUMMER]
Emailadres [NOTEER EMAILADRES]

ALGEMENE GEGEVENS KLACHT

Toestemming informeren pedicure

- De klachtenfunctionaris van ProVoet bemiddelt tussen pedicure en klager. Om deze taak goed te kunnen uitvoeren, is het noodzakelijk dat u toestemming verleent aan ProVoet om de pedicure te informeren over de aard en de inhoud van uw klacht. Wanneer u het vakje aankruist, geeft u ProVoet toestemming om de pedicure te informeren. Indien u géén toestemming verleent voor het informeren van de pedicure, is uw klacht niet bemiddelbaar en wordt uitsluitend geregistreerd ten behoeve van rapportages.
-

Datum
gebeurtenis

[SELECTEER EEN DATUM]

Tijdstip
gebeurtenis

[NOTEER TIJDSTIP]

OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

[In dit vrije tekstveld kunt u een uitgebreide omschrijving kwijt van de gebeurtenis waarover u een klacht heeft. Wij vragen u om ook weer te geven welke initiatieven al genomen zijn tussen u en de pedicure om tot een oplossing te komen. Ook vernemen wij graag wat u precies eist van de pedicure. Welke stappen kunnen in uw optiek leiden tot oplossing van de klacht? Mocht u aanvullende documentatie hebben, dan verzoeken wij u om dit mee te sturen met dit klachtformulier.]

AFSLUITING

- Ik heb het klachtenformulier naar waarheid ingevuld en maak er geen bezwaar tegen dat mijn gegevens ten behoeve van dit klachtendossier verwerkt worden.

Nadat u uw klacht heeft ingediend, nemen wij binnen 10 werkdagen telefonisch of schriftelijk contact met u op. Wij streven er naar om binnen zes weken na ontvangst een inhoudelijke reactie van de pedicure op uw klacht te geven. Na sluiting van uw dossier wordt uw klachtdossier uiterlijk na vier weken vernietigd.