

INFORMATIE MAP



Ike van der Plas

PRAKTIJKPODOLOGIE.NL 06-22 59 58 54

Inhoud

1.	Welkom bij Ike van der Plas – Waar Creativiteit en Vakmanschap Samenkomen.....	4
1.1.	Onze Passie voor Vakmanschap en Podologie	4
1.2.	Onze Diensten	4
1.3.	Onze Visie.....	4
1.4.	Onze Locaties	4
2.	Privacy statment.....	5
2.1.	Inleiding	5
2.2.	Verzamelen van persoonsgegevens.....	5
2.3.	Doeleinden van gegevensverwerking.....	5
2.4.	Rechtsgrond voor verwerking.....	5
2.5.	Bewaartermijnen	5
2.6.	Delen van gegevens met derden	5
2.7.	Beveiliging van persoonsgegevens	5
2.8.	Rechten van cliënten	6
2.9.	Contactgegevens.....	6
2.10.	Wijzigingen in de privacyverklaring	6
3.	Hygiene binnen de praktijk.....	7
3.1.	Hygiënebeleid.....	7
3.1.1	Algemeen Hygiënebeleid.....	7
3.1.2	Handhygiëne.....	7
3.1.3	Persoonlijke Beschermingsmiddelen.....	7
3.1.4	Reiniging van Apparatuur en Materialen	7
3.2.	Schoonmaakbeleid	7
3.2.1	Dagelijkse Schoonmaak	7
3.2.2	Wekelijkse Schoonmaak	7
3.2.4	Schoonmaak van Sanitair	7
3.2.5	Afvalbeheer	8
3.2.6	Onderhoud van Schoonmaakmaterialen.....	8
3.3.	Specifieke Hygiëne- en Schoonmaakprotocollen	8
3.3.1	Hygiëne bij Consulten.....	8
3.3.2	Covid-19 en Andere Infectieziekten	8
3.4.	Klantcommunicatie.....	8
3.4.1	Informatieverstrekking	8
4.	Openingstijden	9
4.1.	Openingstijden algemeen	9

4.2.	Openingstijden praktijk Beterlopenwinkel Den Haag	9
4.3.	Openingstijden praktijk Ike van der Plas Leiden	9
4.4.	Openingstijden praktijk Fysio Avondpraktijk Alphen aan den Rijn	9
5.	Prijslijst	10
5.1.	Steunzolen.....	10
5.2.	Overige diensten	10
5.3.	Schoenzool verhooging of verlaging extern of intern	10
5.4.	Hak verhooging of verlaging	10
6.	Inloopschema voor nieuwe steunzolen.....	11
	Eerste week	11
	Tweede week.....	11
7.	Gebruikershandleiding	12
7.1.	Eerste Gebruik	12
7.2.	Dagelijks Gebruik.....	12
7.3.	Lichaamsbewustzijn.....	12
8.	Onderhoudsrichtlijnen	13
8.1.	Reinigen	13
8.2.	Opslag	13
8.3.	Controle en Vervanging	13
8.4.	Extra Tips	13
9.	Betaling en leveringsvoorwaarden	14
9.1.	Betalingsvoorwaarden.....	14
9.1.1	Betalingsmethoden	14
9.1.2	Facturering.....	14
9.1.3	Betalingstermijnen	14
9.1.4	Verzuim.....	14
9.2.	Garantievoorwaarden.....	14
9.2.1	Consulten.....	14
9.2.2	Productgarantie	14
9.2.3	Uitsluitingen	14
9.3.	Aanpassingen en Terugbetalingen.....	15
9.3.1	Aanpassingen.....	15
9.3.2	Terugbetalingen	15
9.4.	Annuleringsvoorwaarden	15
9.4.1	Annuleringen door de klant.....	15
9.4.2	Annuleringen door ons.....	15

9.5. Algemene Voorwaarden	15
9.5.1 Acceptatie	15
9.5.2 Wijzigingen	15
9.5.3 Geschillen	15
9.5.4 Toepasselijk recht	15
10. Klachtenreglement	16
10.1. Inleiding	16
10.2. Indiening van een klacht.....	16
10.3. Behandeling van de klacht.....	16
10.4. Klachtenfunctionaris.....	16
10.5. Geschillencommissie	16
10.6. Informatie en verplichtingen	16
10.7. Contactgegevens	16
10.8. Wijzigingen in het klachtenreglement.....	17

1. Welkom bij Ike van der Plas – Waar Creativiteit en Vakmanschap Samenkomen

Aan de Rooseveltstraat 18N in Leiden bevindt zich ons innovatieve atelier, 'Ike van der Plas'. Hier komen creativiteit en ondernemerschap samen om unieke, op maat gemaakte producten te ontwerpen en vervaardigen. Onze specialisatie ligt in het creëren van schoenen en accessoires die niet alleen esthetisch aantrekkelijk zijn, maar ook functioneel en comfortabel.

1.1. Onze Passie voor Vakmanschap en Podologie

Bij 'Ike van der Plas' draait alles om perfectie in ambacht en gezondheid. Onze oprichter, Ike, combineert zijn passie voor creatief vakmanschap met een diepgaande kennis van voetgezondheid. Na het behalen van zijn diploma 'Creatief Vakman - Ambachtelijk Schoenmaker' aan het HMC in Amsterdam in 2017, vervolgde Ike zijn opleiding aan de Academie voor Podologie in Utrecht. Deze gecombineerde expertise maakt hem tot een erkend Register Podoloog en stelt hem in staat om u de beste zorg te bieden.

1.2. Onze Diensten

Als Register Podoloog bieden wij op maat gemaakte oplossingen voor uw voet- en houdingsproblemen. Of u nu last heeft van pijn in uw voeten, heup- en rugklachten, of verminderde mobiliteit, wij hebben de kennis en ervaring om u te helpen. Ons team van gediplomeerde specialisten staat klaar om u professioneel advies en behandelingen te bieden, waaronder:

- Sport-, werk- en ADL-steunzolen: Op maat gemaakte steunzolen voor elke situatie en activiteit.
- Schoenaanpassingen: Persoonlijke aanpassingen voor optimaal comfort en functionaliteit.
- Voetortheses: Ondersteuning en bescherming voor specifieke voetproblemen.
- Tapetherapie: Behandeling van spier- en gewrichtsklachten met tape.

1.3. Onze Visie

Bij 'Ike van der Plas' kijken we verder dan problemen en denken we in oplossingen. Wij streven ernaar om voortdurend te innoveren en onszelf te verbeteren zodat wij de beste zorg kunnen bieden aan onze klanten. Door middel van bewegingsanalyses en voetonderzoeken, en door onszelf voortdurend bij te scholen in de nieuwste innovaties en meetinstrumenten op het gebied van podologie, zorgen wij ervoor dat u de beste zorg krijgt.

1.4. Onze Locaties

Onze praktijken zijn gevestigd in Leiden, Den Haag en Alphen aan den Rijn. Dit stelt ons in staat om onze hoogwaardige diensten nog toegankelijker te maken voor onze klanten.

Bij 'Ike van der Plas' combineren wij ambachtelijk vakmanschap met innovatieve oplossingen om u te voorzien van de beste producten en zorg voor uw voeten. Wij nodigen u uit om contact met ons op te nemen en te ontdekken hoe wij u kunnen helpen met zowel uw voetgezondheid als uw unieke schoenbehoeften. Maak vandaag nog een afspraak en ervaar de kwaliteit en zorg die wij te bieden hebben.

2. Privacy statment

2.1. Inleiding

Bij Podologie Praktijk van der Plas hechten wij veel waarde aan de privacy en bescherming van de persoonsgegevens van onze cliënten. In deze privacyverklaring leggen wij uit welke gegevens wij verzamelen, waarom wij deze gegevens verzamelen, en hoe wij hiermee omgaan.

2.2. Verzamelen van persoonsgegevens

Wij verzamelen en verwerken de volgende categorieën van persoonsgegevens:

- Identificatiegegevens: Naam, adres, telefoonnummer, e-mailadres, geboortedatum.
- Gezondheidsgegevens: Medische historie, behandelgeschiedenis, en andere relevante medische informatie.
- Financiële gegevens: Verzekeringsinformatie en betalingsgegevens.

2.3. Doeleinden van gegevensverwerking

De verzamelde persoonsgegevens worden uitsluitend gebruikt voor de volgende doeleinden:

- Het verlenen van podologische zorg en behandelingen.
- Het bijhouden van medische dossiers.
- Communicatie met cliënten over afspraken en behandelingen.
- Het afhandelen van betalingen en verzekeringsclaims.
- Het voldoen aan wettelijke verplichtingen.

2.4. Rechtsgrond voor verwerking

Wij verwerken persoonsgegevens op basis van de volgende rechtsgronden:

- De uitvoering van een overeenkomst (behandelingsovereenkomst).
- Toestemming van de cliënt.
- Voldoen aan wettelijke verplichtingen.

2.5. Bewaartermijnen

Wij bewaren persoonsgegevens niet langer dan noodzakelijk is voor de doeleinden waarvoor ze zijn verzameld, tenzij wij wettelijk verplicht zijn deze gegevens langer te bewaren.

2.6. Delen van gegevens met derden

Wij delen persoonsgegevens alleen met derden indien dit noodzakelijk is voor de uitvoering van onze diensten of indien wij wettelijk verplicht zijn dit te doen. Denk hierbij aan:

- Huisartsen of andere zorgverleners voor het verlenen van optimale zorg.
- Zorgverzekeraars voor het afhandelen van verzekeringsclaims.
- Externe partijen voor administratieve en financiële verwerking (bijv. boekhouders).

2.7. Beveiliging van persoonsgegevens

Wij nemen passende technische en organisatorische maatregelen om de persoonsgegevens te beveiligen tegen verlies, ongeautoriseerde toegang of andere vormen van onrechtmatige verwerking.

2.8. Rechten van cliënten

Cliënten hebben het recht om:

- Inzage te krijgen in hun persoonsgegevens.
- Onjuiste persoonsgegevens te laten corrigeren.
- Hun persoonsgegevens te laten verwijderen (recht op vergetelheid).
- De verwerking van hun persoonsgegevens te beperken.
- Bezwaar te maken tegen de verwerking van hun persoonsgegevens.
- Hun gegevens over te dragen (recht op dataportabiliteit).

2.9. Contactgegevens

Voor vragen over deze privacyverklaring of de verwerking van persoonsgegevens kunt u contact met ons opnemen via:

Podologie Praktijk van der Plas

Adres: Rooseveltstraat 18N, 2321 BM te Leiden

Telefoon: 06 22 59 58 54

E-mail: podologie@ikevanderplas.nl

2.10. Wijzigingen in de privacyverklaring

Wij behouden ons het recht voor om deze privacyverklaring te wijzigen. Wijzigingen zullen op onze website worden gepubliceerd. Het is aan te raden om deze privacyverklaring regelmatig te raadplegen zodat u van eventuele wijzigingen op de hoogte bent.

3. Hygiene binnen de praktijk

3.1. Hygiënebeleid

3.1.1 Algemeen Hygiënebeleid

- Onze praktijk streeft naar de hoogste standaarden van hygiëne om de gezondheid en veiligheid van onze klanten en medewerkers te waarborgen.
- Alle medewerkers zijn op de hoogte van de hygiënische werkprocedures en dienen deze strikt na te leven.

3.1.2 Handhygiëne

- Medewerkers dienen hun handen regelmatig te wassen met water en zeep, vooral voor en na elk consult, en na contact met oppervlakken of materialen die contact maakt met lichaamsdelen.
- Handdesinfecterende middelen worden beschikbaar gesteld op alle werkplekken en moeten regelmatig worden gebruikt.

3.1.3 Persoonlijke Beschermingsmiddelen

- Medewerkers dragen de benodigde persoonlijke beschermingsmiddelen zoals handschoenen, mondkapjes, en eventueel beschermende kleding, afhankelijk van de aard van de werkzaamheden en volgens de richtlijnen van de gezondheidsautoriteiten.

3.1.4 Reiniging van Apparatuur en Materialen

- Alle gebruikte apparatuur en materialen worden na elk gebruik gereinigd en gedesinfecteerd volgens de richtlijnen van de fabrikant en relevante wetgeving.
- Apparatuur die niet eenvoudig kan worden gereinigd wordt na elk gebruik weggegooid of op een andere manier ontsmet.

3.2. Schoonmaakbeleid

3.2.1 Dagelijkse Schoonmaak

- De praktijkruimte wordt dagelijks na gebruik schoongemaakt.
- Alle oppervlakken, waaronder bureaus, stoelen, en behandelbanken, worden dagelijks gereinigd en indien nodig gedesinfecteerd.

3.2.2 Wekelijkse Schoonmaak

- Elke week worden grondige schoonmaak- en desinfectieprocedures uitgevoerd op alle oppervlakken en apparatuur, inclusief moeilijk bereikbare plaatsen en vloeren.
- De luchtfilters en ventilatiesystemen worden wekelijks gecontroleerd en indien nodig gereinigd.

3.2.4 Schoonmaak van Sanitair

- Toiletten en andere sanitaire voorzieningen worden meerdere keren per week schoongemaakt.
- Handdoeken, zeepdispensers, en andere sanitaire artikelen worden dagelijks gecontroleerd en bijgevuld.

3.2.5 Afvalbeheer

- Afval wordt dagelijks verzameld en op een veilige en hygiënische manier afgevoerd volgens de geldende afvalbeheer- en recyclingrichtlijnen.
- Medisch afval wordt gescheiden en op een veilige manier verwijderd door een gecertificeerd afvalbeheerbedrijf.

3.2.6 Onderhoud van Schoonmaakmaterialen

- Schoonmaakmaterialen zoals moppen, doeken en borstels worden na elk gebruik gereinigd.
- Vervuilde schoonmaakmaterialen worden onmiddellijk vervangen en op een veilige manier afgevoerd.

3.3. Specifieke Hygiëne- en Schoonmaakprotocollen

3.3.1 Hygiëne bij Consulten

- Na elk consult worden contact gedeeltes in de behandelruimtes gereinigd en gedesinfecteerd om kruisbesmetting te voorkomen.
- Alle gebruikte materialen en apparatuur worden na elk gebruik gereinigd en gedesinfecteerd.

3.3.2 Covid-19 en Andere Infectieziekten

- Wij volgen de richtlijnen en aanbevelingen van de RIVM en andere gezondheidsautoriteiten met betrekking tot Covid-19 en andere infectieziekten.
- Extra maatregelen zoals het dragen van maskers, het plaatsen van afscheidingen, en het intensiveren van de schoonmaakprocedures worden nageleefd in geval van een gezondheidscrisis.

3.4. Klantcommunicatie

3.4.1 Informatieverstrekking

- Klanten worden geïnformeerd over ons hygiëne- en schoonmaakbeleid via onze website en bij binnenkomst in de praktijk.
- We staan open voor feedback en suggesties van klanten over onze hygiëne- en schoonmaakpraktijken.

Door deze richtlijnen en procedures strikt na te leven, streven wij ernaar een veilige en hygiënische omgeving te bieden voor zowel onze klanten als medewerkers. Voor vragen of opmerkingen over ons hygiëne- en schoonmaakbeleid kunt u contact met ons opnemen via de contactgegevens op onze website.

4. Openingstijden

4.1. Openingstijden algemeen

- Maandag t/m zaterdag van 9.00 uur t/m 17.30 uur.

4.2. Openingstijden praktijk Beterlopenwinkel **Den Haag**

- Maandag van 12.00 tot 17.30 uur
- Woensdag van 9.30 tot 12.00 uur
- Donderdag van 9.30 tot 17.30 uur
- Zaterdag (even weken) van 9.30 tot 12.30 uur

4.3. Openingstijden praktijk Ike van der Plas **Leiden**

- Dinsdag van 13.00 tot 17.30 uur
- Woensdag van 11.00 tot 17.00 uur
- Donderdag van 11.00 tot 17.00 uur
- Vrijdag van 9.00 tot 12.00 uur
- Zaterdag (even weken) van 13.30 tot 15.00 uur

4.4. Openingstijden praktijk Fysio Avondpraktijk **Alphen aan den Rijn**

- Dinsdag van 9.00 tot 12.00 uur
- Woensdag van 13.00 tot 17.30 uur
- Zaterdag (even weken) van 16.00 tot 17.30 uur

5. Prijslijst

5.1. Steunzolen

(met 6 maanden garantie)

Steunzolen	€245,00 (inclusief €105,00 consult)
2 ^e paar zolen binnen 6 maanden	€195,00 (inclusief €90,00 consult)
Uitzonderingen:	
Zolen met een leren afdek	€255,00 (inclusief €105,00 consult)
Zolen voor werkschoenen	€275,00 (inclusief €110,00 consult)
Zolen voor sandalen en slippers	€245,00 (inclusief €105,00 consult)

5.2. Overige diensten

Los consult (<30min)	€45,00
Los consult (>30min)	€90,00
	+
Hielverhoging (talonet zacht of hard)	€15,00 per stuk (exclusief €45,00 consult)
Voet orthese klein	€20,00 (exclusief €45,00 consult)
Voet orthese groot	€40,00 (exclusief €45,00 consult)
Tape therapie	€35,00 (exclusief €45,00 consult)

5.3. Schoenzool verhoging of verlaging extern of intern

(per schoen en exclusief €45,00 consult)

<1 cm	€60,00
<2 cm	€70,00
<3 cm	€80,00
<4 cm	€90,00
<5 cm	€100,00
>5 cm	€110,00

5.4. Hak verhoging of verlaging

(per schoen en exclusief €45,00 consult)

<1 cm	€20,00
<2 cm	€30,00

6. Inloopschema voor nieuwe steunzolen

Steunzolen voelen in het begin vaak ongemakkelijk aan, maar na verloop van tijd worden ze steeds comfortabeler. Wanneer je steunzolen krijgt om je voetstand en/of de drukverdeling onder je voeten te verbeteren, is het belangrijk om te weten dat je lichaam hieraan moet wennen. Daarom hebben we een inloopschema voor steunzolen opgesteld. Met behulp van dit schema kan je lichaam geleidelijk wennen aan de nieuwe steunzolen en voorkom je andere lichamelijke klachten.

6.1 Eerste week

	Aantal uur	Tussen pauze
1e dag	1 uur	N.V.T.
2e dag	2x 1 uur	5 uur
3e dag	2x 1 uur	5 uur
4e dag	2x 1,5 uur	5 uur
5e dag	2x 1,5 uur	5 uur
6e dag	2x 1,5 uur	5 uur
7e dag	2x 2 uur	3 uur

6.2 Tweede week

	Aantal uur	Tussen pauze
1e dag	2x 2 uur	3 uur
2e dag	2x 2,5 uur	3 uur
3e dag	Max 6 uur	Tussen pauze zelf in te delen
4e dag	Max 7 uur	Tussen pauze zelf in te delen
5e dag	Max 8 uur	Tussen pauze zelf in te delen
6e dag	Max 10 uur	Tussen pauze zelf in te delen
7e dag	Hele dag	Tussen pauze zelf in te delen

6.3 Als je besluit het inloopschema niet te volgen, houd dan rekening met de volgende punten:

- Begin met rustig lopen;
- Luister naar je lichaam;
- Neem voldoende rust tussen het dragen door;
- Doe tussendoor rek- en strekoefeningen;
- Draag zoveel mogelijk schoenen waar je voorheen ook goed op liep;
- Vermijd overbelasting;
- Heb je pijn of ernstige irritatie, neem dan twee dagen rust en begin daarna met het inloopschema hierboven.

7. Gebruikershandleiding

7.1. Eerste Gebruik

- Plaats de steunzolen in je schoenen, zorg ervoor dat ze goed passen en de originele binnenzool volledig bedekken.
- Volg het inloopschema om je voeten en lichaam te laten wennen aan de nieuwe steunzolen.
- Begin met het dragen van de steunzolen gedurende korte periodes en verhoog geleidelijk de draagtijd volgens het schema.

7.2. Dagelijks Gebruik

- Draag de steunzolen in schoenen die goed passen en voldoende ondersteuning bieden.
- Controleer regelmatig of de steunzolen goed in je schoenen blijven zitten en niet verschuiven.
- Vermijd het dragen van de steunzolen in schoenen die te strak of versleten zijn, aangezien dit de effectiviteit van de steunzolen kan verminderen.

7.3. Lichaamsbewustzijn

- Let op hoe je voeten, benen en rug aanvoelen tijdens het dragen van de steunzolen.
- Neem rust als je pijn of ongemak ervaart en volg indien nodig het inloopschema opnieuw.
- Raadpleeg een specialist als de pijn of irritatie aanhoudt.

8. Onderhoudsrichtlijnen

8.1. Reinigen

- Haal de steunzolen uit je schoenen en borstel voorzichtig vuil en stof eraf met een zachte borstel.
- Gebruik een vochtige doek met milde zeep om de steunzolen af te vegen. Dompel de steunzolen niet onder in water en gebruik geen agressieve schoonmaakmiddelen.
- Laat de steunzolen aan de lucht drogen, uit de buurt van directe warmtebronnen zoals radiatoren of zonlicht.

8.2. Opslag

- Bewaar de steunzolen op een droge en koele plaats wanneer je ze niet gebruikt.
- Leg de steunzolen plat om vervorming te voorkomen.

8.3. Controle en Vervanging

- Controleer regelmatig de staat van je steunzolen op tekenen van slijtage of beschadiging.
- Vervang de steunzolen indien ze tekenen van slijtage vertonen of als ze niet langer de gewenste ondersteuning bieden.
- Raadpleeg een specialist om te bepalen hoe vaak je je steunzolen moet vervangen, afhankelijk van je gebruik en activiteiten.

8.4. Extra Tips

- Draag sokken van goede kwaliteit die vocht afvoeren om de levensduur van je steunzolen te verlengen.
- Vermijd het blootstellen van de steunzolen aan extreme temperaturen of vochtigheid om vervorming of schade te voorkomen.
- Gebruik de steunzolen niet in schoenen die niet bedoeld zijn voor dagelijks gebruik, zoals slippers of schoenen met een hoge hak.

Door deze richtlijnen te volgen, kun je optimaal profiteren van je steunzolen en hun levensduur verlengen. Raadpleeg bij twijfel altijd een specialist voor persoonlijk advies.

9. Betaling en leveringsvoorwaarden

9.1. Betalingsvoorwaarden

9.1.1 Betalingsmethoden

- Wij accepteren betalingen via bankoverschrijving, creditcard, en contante betalingen.
- Voor online betalingen kunt u gebruik maken van onze beveiligde betalingsgateway.

9.1.2 Facturering

- Facturen worden verzonden na het voltooien van een consult of na levering van producten.
- Facturen worden per e-mail verstuurd naar het door u opgegeven e-mailadres.
- Het is de verantwoordelijkheid van de klant om een actueel e-mailadres aan ons door te geven.

9.1.3 Betalingstermijnen

- Alle betalingen dienen binnen 30 dagen na factuurdatum te zijn voldaan, tenzij anders overeengekomen.
- Bij te late betaling wordt een herinnering gestuurd. Indien na de eerste herinnering geen betaling plaatsvindt, volgt een tweede herinnering.
- Bij uitblijven van betaling na de tweede herinnering kan een incassobureau worden ingeschakeld, waarbij extra kosten voor de klant kunnen ontstaan.

9.1.4 Verzuim

- Bij het niet voldoen van de betaling binnen de gestelde termijn behouden wij ons het recht voor om een herinnering te sturen.
- Bij verzuim van betaling kan wettelijke rente in rekening worden gebracht vanaf de vervaldatum van de factuur tot de datum van volledige betaling.
- Alle incassokosten, zowel gerechtelijk als buitengerechtelijk, komen voor rekening van de klant.

9.2. Garantievoorwaarden

9.2.1 Consulten

- Wij kunnen geen garantie geven op onze consulten. Tijdens een consult voeren wij een onderzoek uit waaruit een behandelplan voortkomt.

9.2.2 Productgarantie

- De garantie op steunzolen is 6 maanden vanaf het moment van de digitale voetafdruk.
- De garantie op voetortheses is 2 maanden vanaf de factuurdatum van de orthese.
- De garantie op schoenaanpassingen is 6 maanden vanaf de ophaaldatum van uw schoenen.
- Op alle overige diensten wordt geen garantie verleend.

9.2.3 Uitsluitingen

- De garantie is niet van toepassing op verlies, diefstal, beschadigingen veroorzaakt door trauma/ongeval of derden, en bewerkingen aangebracht door de gebruiker.
- De garantie dekt wel beschadigingen veroorzaakt door normale slijtage.

9.3. Aanpassingen en Terugbetalingen

9.3.1 Aanpassingen

- Wanneer een product niet comfortabel is, passen wij dit binnen de garantietermijn kosteloos aan.
- Meerdere aanpassingen zijn mogelijk totdat het gewenste resultaat is bereikt.

9.3.2 Terugbetalingen

- Als meerdere aanpassingen niet het gewenste resultaat opleveren, kunnen beide partijen overeenkomen tot een terugbetaling van de kosten van het product, mits de garantieperiode nog niet is verstreken.

9.4. Annuleringsvoorwaarden

9.4.1 Annuleringen door de klant

- Consulten kunnen tot 24 uur van tevoren kosteloos worden geannuleerd.
- Voor annuleringen minder dan 24 uur van tevoren of no-shows wordt 50% van de consultkosten in rekening gebracht.

9.4.2 Annuleringen door ons

- Wij behouden ons het recht voor om een consult te annuleren of te verplaatsen in geval van onvoorziene omstandigheden. In dergelijke gevallen wordt de klant zo snel mogelijk geïnformeerd en wordt een nieuwe afspraak gepland zonder extra kosten.

9.5. Algemene Voorwaarden

9.5.1 Acceptatie

- Bij het accepteren van onze diensten en producten, gaat u akkoord met onze betalings- en regelingsvoorwaarden.

9.5.2 Wijzigingen

- Wij behouden ons het recht voor om deze voorwaarden te allen tijde aan te passen. Eventuele wijzigingen worden op onze website bekendgemaakt en zijn van toepassing vanaf de datum van publicatie.

9.5.3 Geschillen

- Voor eventuele geschillen of vragen over deze voorwaarden kunt u contact met ons opnemen via de contactgegevens op onze website.
- In geval van een geschil dat niet in der minne kan worden opgelost, is de rechtbank van het arrondissement waar ons bedrijf is gevestigd bevoegd.

9.5.4 Toepasselijk recht

- Op deze betalings- en regelingsvoorwaarden is het Nederlands recht van toepassing.

Wij streven ernaar om u de best mogelijke service en producten te bieden. Voor verdere vragen of ondersteuning staan wij altijd voor u klaar.

10. Klachtenreglement

10.1. Inleiding

Bij Podologie Praktijk van der Plas streven wij ernaar om onze cliënten de best mogelijke zorg te bieden. Desondanks kan het gebeuren dat u als cliënt niet tevreden bent. Wij nemen elke klacht serieus en willen graag samen met u naar een oplossing zoeken. Dit klachtenreglement beschrijft de stappen die u kunt nemen bij onvrede en hoe wij hierbij kunnen ondersteunen.

10.2. Indiening van een klacht

10.2.1. Indien u ontevreden bent over de geleverde zorg, kunt u dit in eerste instantie bespreken met de zorgverlener. Vaak kan een gesprek al veel onduidelijkheden wegnemen en leiden tot een oplossing.

10.2.2. Mocht het gesprek met de zorgverlener niet naar tevredenheid verlopen, dan kunt u een formele klacht indienen bij de praktijk. Dit kan schriftelijk via podologie@ikevanderplas.nl of per post naar Rooseveltstraat 18N te Leiden.

10.3. Behandeling van de klacht

10.3.1. Na ontvangst van uw klacht ontvangt u binnen 5 werkdagen een bevestiging van ontvangst.

10.3.2. De zorgverlener zal uw klacht onderzoeken en proberen binnen 4 weken een oplossing aan te bieden. Indien er meer tijd nodig is, wordt u hierover geïnformeerd.

10.3.3. Indien uw klacht niet naar tevredenheid wordt afgehandeld, kunt u de klacht voorleggen aan de klachtenfunctionaris van Erisietsmisgegaan.nl. Zij helpen u en de zorgverlener bij het vinden van een oplossing. Contactgegevens: [\[contactgegevens van Erisietsmisgegaan.nl\]](#).

10.4. Klachtenfunctionaris

10.4.1. De klachtenfunctionaris van Erisietsmisgegaan.nl begeleidt zowel de zorgverlener als de cliënt bij het proces en probeert te bemiddelen om tot een voor beide partijen aanvaardbare oplossing te komen.

10.4.2. De klachtenfunctionaris is onafhankelijk en onpartijdig en werkt volgens de richtlijnen van de Wkkgz.

10.5. Geschillencommissie

10.5.1. Mocht bemiddeling door de klachtenfunctionaris niet leiden tot een bevredigende oplossing, dan kunt u de klacht voorleggen aan de Wkkgz geschillencommissie.

10.5.2. De geschillencommissie zal de klacht beoordelen en een bindende uitspraak doen.

10.5.3. Het gehele proces, tot en met de beslissing van de geschillencommissie, voldoet aan de eisen van de Wkkgz.

10.6. Informatie en verplichtingen

10.6.1. Elke zorgverlener die deze klachtenregeling hanteert, is verplicht zich hieraan te houden en zijn cliënten hierover te informeren.

10.6.2. Indien een zorgverlener de klachtenregeling niet naleeft, kan de cliënt hierover een geschil indienen bij de geschillencommissie.

10.7. Contactgegevens

Voor vragen over dit klachtenreglement of het indienen van een klacht kunt u contact opnemen met:

Podologie Praktijk van der Plas

Adres: Rooseveltstraat 18N, 2321 BM te Leiden

Telefoon: 06 22 59 58 54

E-mail: podologie@ikevanderplas.nl

10.8. Wijzigingen in het klachtenreglement

Wij behouden ons het recht voor om dit klachtenreglement te wijzigen. Wijzigingen zullen op onze website worden gepubliceerd. Het is aan te raden om dit reglement regelmatig te raadplegen zodat u van eventuele wijzigingen op de hoogte bent.