

Klachtenregeling

Als u ontevreden bent of zich benadeeld voelt, dan ga ik ervan uit dat u dit in eerste instantie met mij persoonlijk bespreekt. Lukt het niet in een gesprek tot een bevredigende oplossing te komen, dan kunt u een klacht indienen.

Een klacht is een schriftelijke melding (per brief of e-mail) door een belanghebbende over ontevredenheid met betrekking tot resultaten en/of dienstverlening. Voor alle duidelijkheid: over de afgesproken tariefstelling kunt u geen klacht indienen.

Ik ben conform de Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen Zorg (Wkkgz) aangesloten bij een Onafhankelijke Geschillencommissie.

Elke schriftelijke melding van een klacht zal door mij worden voorzien van een ontvangstdatum. Ik neem zonodig nog telefonisch contact met u op om aanvullende informatie te verkrijgen. De schriftelijke klacht wordt, met aanvullende informatie, uiterlijk binnen twee weken na ontvangst, voorgelegd aan de Geschillencommissie.

De Geschillencommissie voert onderzoek uit n.a.v. de klacht. De klacht wordt door hen binnen acht weken na ontvangst schriftelijk afgehandeld. Indien de behandeling van de klacht meer tijd vergt, kan deze termijn verlengd worden. U wordt hiervan schriftelijk op de hoogte gesteld.

Het oordeel van de Geschillencommissie is voor beide partijen bindend. Eventuele consequenties worden door mij snel afgehandeld.

Wanneer u niet tevreden bent met het aanbod, dan kan ik overwegen of een nieuw intern onderzoek en/of een nieuw aanbod wenselijk is.

Na afhandeling van de klacht worden de stukken ter archivering tenminste één jaar opgeborgen. De stukken worden dusdanig opgeborgen dat de privacy gewaarborgd blijft.