

KLACHTENPROCEDURE

Begrippen

De instelling:

Praktijk Rein da Tuma, gevestigd aan de Pelgrimsweg 98,
3401 TS te IJsselstein.

De medewerker:

Een persoon die, na toestemming, namens Praktijk Rein da Tuma, optreedt in de meest ruime zin van het woord.

Klant:

Elke afnemer van een dienst van Praktijk Rein da Tuma, zoals een cliënt, bedrijf of cursist.

Onafhankelijke derde:

Indien nodig zal er via een onafhankelijke derde een bindend advies gegeven worden. Praktijk Rein da Tuma heeft gekozen als onafhankelijke derde: Claassen Advocaten Vondellaan 12 te Eindhoven.

Klacht:

Een mondelinge of schriftelijke uiting van ongenoegen van een klant over de wijze waarop hij of zij is behandeld door de instelling. Het ongenoegen kan betrekking hebben op elk handelen of nalaten of het nemen van een besluit dat gevolgen heeft voor de klant.

Indienen van de klacht:

Een klacht kan alleen worden ingediend door de desbetreffende klant en U krijgt altijd binnen 1 week een ontvangstbevestiging hiervan.

Geheimhouding:

Iedere medewerker, de onafhankelijke derde en de klant is tot geheimhouding verplicht voor wat betreft gegevens met een vertrouwelijk karakter.

De procedure in het kort

Wat kunt u doen met uw klacht?

Onze klachtenprocedure bestaat uit de volgende stappen:

1. U legt uw klacht mondeling of schriftelijk neer bij de veroorzaker van de klacht. Deze is verplicht uw klacht te melden bij de instelling.
2. Komt u er samen met de veroorzaker van de klacht niet uit, dan volgt stap 2.
3. Er vindt een bemiddelingsgesprek plaats tussen uzelf, de veroorzaker van de klacht en één van de directieleden van de instelling.
4. Komt u er met de veroorzaker van de klacht en het andere directielid niet uit, dan kunt u uw klacht neerleggen bij de onafhankelijke derde. De onafhankelijke derde geeft een bindend advies voor beide partijen. De kosten van deze onafhankelijke derde zijn voor rekening van de instelling.
5. Praktijk Rein da Tuma zal haar uiterste best doen de volledige procedure binnen 8 weken af te ronden.

De meest eenvoudige oplossing

Direct bespreken:

De eenvoudigste en vaak ook de snelste oplossing is wanneer u rechtstreeks spreekt met degene, die naar uw mening uw ongenoegen heeft opgewekt. Zo'n gesprek kan verhelderend werken en mogelijk de oorzaak van uw klacht wegnemen.

Registratie klacht:

Als een klacht wordt ingediend krijgt de klager per omgaande, binnen een week, schriftelijk bevestiging van de ontvangst van de klacht.

Er wordt te allen tijde verslag gelegd over de inhoud, de afwikkeling en de afronding van de klacht. Dit verslag blijft gedurende 2 jaar bewaard.