

# Klachtenprocedure

## Het indienen van een klacht

Bent u ontevreden over (een onderdeel van) onze dienstverlening, dan kunt u een klacht indienen. De klacht kan bijvoorbeeld te maken hebben met het personeel, telefonische bereikbaarheid of met de levering bij u thuis. Wij willen uw klacht graag ontvangen om eventuele problemen zo snel mogelijk op te lossen en onze dienstverlening te verbeteren.

U kunt uw klacht op verschillende manieren indienen:

- Mondeling
- Schriftelijk (brief of e-mail)
- Via onderstaand klachtenformulier

U kunt hieronder het klachtenformulier invullen. Er wordt dan contact met u opgenomen.

De volgende stappen worden ondernomen:

- Elke klacht wordt doorgegeven aan de verantwoordelijke manager.
- Deze start een intern onderzoek om de oorzaak van de klacht te achterhalen en te bekijken hoe herhaling kan worden voorkomen;
- Er wordt contact met u opgenomen (schriftelijk en/of telefonisch);
- Als het kan, wordt uiteraard direct de fout hersteld of het probleem opgelost;
- Er worden maatregelen genomen om herhaling te voorkomen.

MediSofa beschikt over een interne klachtenfunctionaris. Deze volgt de afhandeling van de klachten. De klachtenfunctionaris rapporteert periodiek een overzicht van klachten aan het management.

## Bezwaar

Mocht u ontevreden zijn over afhandeling van klacht, dan kun u bezwaar indienen bij de interne klachtenfunctionaris. U kunt daarvoor het hieronder staande formulier invullen. De klachtenfunctionaris probeert met u tot een bevredigende oplossing te komen.

Als dat niet leidt tot een oplossing, dan kan de klacht worden ingediend bij een onafhankelijke commissie die geheel los staat van MediSofa. MediSofa is hiervoor aangesloten bij Klachtenportaal Zorg (KPZ) Deze commissie zal nader onderzoek verrichten en vervolgens uitspraak doen.

## Meer informatie

Voor meer informatie over de klachten- en/of bezwaarprocedure kunt u contact opnemen met:

De heer drs. S. van Ooyen Klachtenfunctionaris Sofa B.V. / manager kwaliteit

Trivium 76, 4873 LP Etten-Leur

Telefoon: 076 – 5045560

Maiadres: s.vanooyen@dokteren.nl

Tips

Heeft u geen klacht, maar een tip ter verbetering van onze dienstverlening? Dan horen wij het graag! Ook hiervoor kunt u gebruikmaken van het onderstaande formulier. Alvast onze hartelijke dank.

*Voornaam\**

*Achternaam\**

*Emailadres\**

*Telefoonnummer*

*Onderwerp\**

*Aard van de klacht\**

*Wilt u dat MediSofa naar aanleiding van uw klacht contact met u opneemt \*ja/nee*

*\*verplicht*