

Klachtenregeling Koraal Professionals in Medical Services B.V.

Inleiding

Koraal PMS B.V. hecht aan tevreden relaties en we werken daarom steeds aan de kwaliteit van onze dienstverlening. Waar gewerkt wordt, kunnen echter fouten worden gemaakt en kunnen misverstanden ontstaan. Indien u ontevreden bent over een van onze medewerkers, over onze dienstverlening of wat voor aspect van onze organisatie dan ook, dan nodigen we u nadrukkelijk uit om ons dat zo snel mogelijk te laten weten. Uw klacht nemen wij zeer serieus. Samen met u zoeken we naar een passende oplossing.

Telefonisch oplossen klacht

Vaak kunnen klachten het beste tijdens een goed gesprek (telefonisch of in persoon) worden opgelost; wij verzoeken u daarom eerst contact op te nemen voor telefonisch overleg over het probleem of voor het maken van een afspraak. Op verzoek van ons kan gevraagd worden om de klacht ook schriftelijk bij ons in te dienen.

Als de klacht een bepaalde persoon betreft, heeft het de voorkeur dat u eerst probeert om met de betreffende persoon tot een oplossing te komen. Lukt dit niet of heeft u redenen om dit niet te willen, dan kunt u ook contact opnemen met de heer Norbert Baak (directeur Nederland) of Vincent Röben (werving & selectie en manager chirurgie)

Formele schriftelijke klachtenprocedure

Is uw probleem met een gesprek niet verholpen of leent de klacht zich volgens u niet voor een gesprek, dan kunt u de klacht formeel schriftelijk indienen. Dit kan via het formulier dat u via ons secretariaat kunt opvragen. U kunt het ingevulde formulier daarna verzenden ter attentie van de heer Baak of Röben. Mocht de klacht betrekking hebben op een van de beide contactpersonen, dan heeft u de mogelijkheid uw klacht voor te leggen aan de heer T.H. ten Dolle. (algemeen directeur/eigenaar)

Overigens kunt u er ook voor kiezen om de klacht telefonisch door te geven aan een van onze medewerkers op het secretariaat. Vermeld daarbij nadrukkelijk, dat u de klacht wil laten behandelen via de officiële klachtenprocedure. De medewerker zal dan het klachtenformulier tijdens het telefoongesprek gedeeltelijk invullen, u ontvangt hiervan twee kopieën. We verzoeken u, het formulier aan te vullen en één exemplaar ondertekend te retourneren.

Verloop procedure

De gang van zaken is daarna als volgt: De heer H. ten Dolle of de heer V. Röben zal uw klacht zo spoedig mogelijk behandelen en met u en de andere betrokkenen overleggen om tot een bevredigende oplossing te komen. Lukt het hem niet om binnen enkele dagen inhoudelijk te reageren, dan zal hij in ieder geval binnen enkele dagen de ontvangst van uw klacht bevestigen. In de meeste gevallen zal hij ook contact met u opnemen om te overleggen over de verdere stappen. Ook kunt u om een nadere toelichting of verdere informatie worden gevraagd.

Doelstelling is om uw klacht in ieder geval binnen drie weken af te handelen. Mocht dit uitlopen, dan wordt u over de reden daarvan geïnformeerd en ook verder op de hoogte gehouden van de voortgang van de procedure. Uiteraard ontvangt u na afronding een schriftelijke bevestiging van de uitkomst van de procedure.

Overige aspecten klachtenregeling

Mede in verband met beroepsreglementering zullen alle aspecten van de afhandeling van uw klacht worden vastgelegd. Uiteraard zal zorgvuldig en vertrouwelijk met de informatie worden omgegaan. In bepaalde situaties kan het noodzakelijk zijn om extern advies in te winnen bij professionele onafhankelijke instanties. Met het indienen van uw formele klacht wordt u daarom toestemming gevraagd om (kopieën van) relevante stukken ter beschikking te stellen aan die eventuele deskundigen. Zoals bij ons gebruikelijk vragen wij hen voor geheimhouding te tekenen.

Tot slot: indien u een klacht heeft en ons dat laat weten, waarderen wij dat zeer. U geeft ons hiermee immers een tweede kans. U kunt ervan verzekerd zijn dat wij alle gegronde klachten meenemen in de evaluatie van onze organisatie en onze uiterste best doen om maatregelen te nemen om herhaling van het betreffende probleem te voorkomen.

We hopen op een goede verdere relatie en samenwerking.

De directie van

Koraal Professionals in Medical Services

T.H. ten Dolle

Klachtenformulier

Indien u een klacht heeft over Koraal PMS B.V. die u schriftelijk kenbaar wenst te maken verzoeken wij u gebruik te maken van dit formulier en te verzenden ter attentie van de heer N. Baak (vertrouwelijk) of de heer V Röben (vertrouwelijk);
postadres: Droogdokkeneiland 6a 5026 SR Tilburg
Voor een beschrijving van het verdere verloop van de behandeling van uw klacht verwijzen we naar onze klachtenprocedure.

Naam Instelling of organisatie	
Naam van de persoon die de klacht indient	
Adres	
telefoon	
e-mailadres	

Voor een snelle en zorgvuldige

behandeling van uw klacht vragen wij u uw klacht zo concreet mogelijk te beschrijven: wat is de aard en omvang van het probleem, wat en/of wie betreft het? Hoe lang speelt het al; heeft het zich één of meerdere keren voorgedaan?

Omschrijving klacht(en):

Indien relevant: als u al een idee heeft over een mogelijke oplossing of anderszins de reactie die u van ons wenst: Wat zou dat dan zijn?

Gewenste oplossing/reactie:

Heeft u al telefonisch contact gehad over de klacht, en zo ja met wie, en wat is daar uit gekomen?

Datum:

Handtekening: