

## Klachtenprocedure

Indien je niet tevreden bent, kun je hierover een klacht indienen. Verzoek is de klacht allereerst kenbaar te maken bij Kuiken Praktijkmanagement om deze gezamenlijk te bespreken en te streven naar een oplossing.

Indien we er gezamenlijk niet uitkomen – of indien dat de voorkeur heeft - bestaat altijd de mogelijkheid een klacht in te dienen bij de klachtenfunctionaris van Kuiken Praktijkmanagement.

Mevrouw M. (Mariëlle) Toffolo treedt op als klachtenfunctionaris van Kuiken Praktijkmanagement. Zij is bereikbaar via [marielle@depersoneelskamer.nl](mailto:marielle@depersoneelskamer.nl). Via haar kunt u uw klacht direct kenbaar maken, dan wel een klachtenformulier opvragen om deze in te vullen.

De klachtenprocedure is als volgt:

- Klachten die direct bij de klachtenfunctionaris worden ingediend worden vertrouwelijk in behandeling genomen.
- Binnen drie werkdagen na ontvangst van een klacht wordt aan de deelnemer een ontvangstbevestiging gestuurd. De klachtenfunctionaris neemt vervolgens telefonisch contact op met de deelnemer om de klacht te bespreken.
- Indien Kuiken Praktijkmanagement de klacht direct kan oplossen, dan wordt dat gedaan. Als uit het telefonisch contact met de klachtenfunctionaris blijkt, dat de deelnemer de klacht als afgehandeld beschouwt, dan wordt de deelnemer daarvan schriftelijk geïnformeerd.
- Indien Kuiken Praktijkmanagement de klacht niet naar tevredenheid van de deelnemer kan oplossen, dan wordt deze voorgelegd aan de klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris neemt de klacht in behandeling, hoort betrokken partijen en doet vervolgens een bindende uitspraak.
- De klachtenfunctionaris streeft ernaar de klacht zo snel mogelijk te behandelen, maar in ieder geval binnen drie weken na ontvangst. Mocht de behandeling toch langer duren, dan wordt de deelnemer hierover schriftelijk geïnformeerd.
- Ontvangen klachten en bijbehorende uitkomst en afwikkeling worden gearchiveerd in de map 'Handboek → Klachten'. Deze blijven minimaal 3 jaar bewaard.