Klachtenregeling

Waarom is deze regeling er?
Bij medTadvies vinden wij het belangrijk dat mensen hun ervaringen kunnen delen. Soms zijn er vragen of zorgen of is iemand ontevreden over onze dienstverlening.

In deze klachtenregeling leest u:

- hoe u iets kunt melden;
- hoe u een klacht kunt indienen;
- wie uw melding of klacht behandelt;
- wat u van ons kunt verwachten.

1. U wilt iets melden of uw onvrede bespreken
Heeft u een ervaring, zorg of onvrede die u met ons wilt delen, maar wilt u niet direct een formele klacht indienen? Dan kunt u dit bij ons melden.

Een informele melding:

- kan mondeling, telefonisch, per e-mail of via de daarvoor aangegeven contactmogelijkheid worden gedaan;
- is bedoeld om te bespreken wat er speelt en wat u graag wilt bereiken;
- is geen formele klacht.

Wij bekijken uw melding zorgvuldig. De betrokken afdeling bespreekt met u wat er speelt en welke vervolgstap passend is. In veel gevallen kan de situatie op deze manier al worden opgelost.

Wilt u daarna alsnog een formele klacht indienen? Dat kan altijd.

2. U wilt een formele klacht indienen
Wilt u dat uw klacht volgens onze formele klachtenprocedure wordt behandeld? Dan kunt u uw klacht schriftelijk indienen via de klachtenroute op onze website.

Het kan bijvoorbeeld gaan om een klacht over:

- onze advisering of rapportages;
- onze communicatie;
- de manier waarop u door een medewerker bent behandeld;
- onze samenwerking of dienstverlening.

Uw klacht komt binnen bij de klachtenfunctionaris van medTadvies.

Klachtenfunctionaris
De klachtenfunctionaris is het centrale aanspreekpunt voor formele klachten en voor mensen die ondersteuning wensen bij het indienen of oplossen van een klacht.

De klachtenfunctionaris:

- luistert naar u en bespreekt met u wat er speelt;
- informeert u over de klachtenprocedure en mogelijke vervolgstappen;
- kan helpen bij het contact met betrokkenen;
- probeert waar mogelijk bij te dragen aan een oplossing;
- bewaakt de voortgang van de klachtenprocedure.

De klachtenfunctionaris neemt geen inhoudelijk besluit over uw klacht.

Hoe verloopt de behandeling van uw klacht?
Na ontvangst van uw klacht:

- ontvangt u een schriftelijke ontvangstbevestiging;

- beoordelen wij of voldoende duidelijk is waarover uw klacht gaat en of aanvullende informatie nodig is;
- wordt uw klacht inhoudelijk onderzocht;
- krijgt u de gelegenheid uw klacht toe te lichten;
- krijgen betrokken medewerkers de gelegenheid hun kant van het verhaal toe te lichten;
- ontvangt u na afronding een schriftelijke reactie met het oordeel van medTadvies over uw klacht, de uitkomst van het onderzoek en eventuele maatregelen.

Wij proberen tijdens de behandeling altijd te kijken of een oplossing mogelijk is.

Termijn
Wij behandelen uw klacht binnen een redelijke termijn. Hoeveel tijd daarvoor nodig is, hangt af van de aard en complexiteit van uw klacht.

Kosten
Aan het indienen en behandelen van een klacht bij medTadvies zijn voor u geen kosten verbonden.

Privacy en vertrouwelijkheid
Wij gaan zorgvuldig om met persoonsgegevens. Wij gebruiken deze gegevens alleen voor zover dat nodig is om uw melding of klacht zorgvuldig te behandelen en volgens de geldende wettelijke regels.

Uw klacht en de bijbehorende correspondentie worden bewaard in een apart klachtdossier.
Wat kunt u van ons verwachten?
Wij nemen meldingen en klachten serieus. Wij luisteren naar wat u met ons deelt en gaan daar zorgvuldig mee om.

Ons doel is:
- dat u zich gehoord voelt;
- dat uw klacht zorgvuldig en eerlijk wordt behandeld;
- dat we waar mogelijk samen tot een oplossing komen;
- dat wij leren van meldingen en klachten en onze dienstverlening verbeteren.

Heeft u vragen over deze regeling of twijfelt u waar u terechtkunt? Neem dan contact met ons op. Wij denken graag met u mee.