



Praktijk Van Zon

Geldrop

Linze 3
5667 AH Geldrop
06-29460903

Helmond

Jordenshoeve 4
5708 ST Helmond
0492-432486/06-83100746

Helmond

Coxdonk 3
5706 WE Helmond
06-83100746

Tilburg

Glimmenstraat 7
5043 MK Tilburg
06-11848717

Klachtenregeling

Met de klachtenregeling willen we onze cliënten de gelegenheid geven mee te denken en een stem te geven ten behoeve van ons handelen ten einde een gedegen kwaliteitsbewaking te kunnen waarborgen. Het doel van deze klachtenregeling is gericht op het behandelen van de ingediende klachten en te leren van deze klachten. De behandeling zal op een dusdanige wijze worden uitgevoerd dat de relatie tussen Praktijk Van Zon en haar cliënten niet tot schade zal leiden. Tevens moet het leiden tot verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening van Praktijk van Zon.

Klachtenregeling Praktijk Van Zon

Het doel van deze klachtenregeling is gericht op het behandelen van de ingediende klachten op dusdanige wijze dat de relatie tussen Praktijk Van Zon en haar cliënten geen schade lijdt en op het verbeteren van de kwaliteit van de dienstverlening van Praktijk Van Zon.

Onder een klacht verstaan wij: een schriftelijke of mondelinge uiting van ongenoegen van een klant /cliënt wat betreft de dienstverlening of een medewerker van de organisatie. Het ongenoegen dient betrekking te hebben op handelingen en beslissingen, of het nalaten daarvan, van Praktijk Van Zon in een zaak waarin de klager een belang heeft. De klacht kan betrekking hebben op alle aspecten van de dienstverlening van Praktijk Van Zon.

Indienen van een klacht

Het recht tot indienen van een klacht komt toe aan:

- de cliënt;
- zijn of haar wettelijke vertegenwoordiger(s);
- zijn of haar nabestaanden;
- natuurlijke personen die door de klant zijn gemachtigd.

De klager is te allen tijde gerechtigd de klacht in te trekken. Bij intrekking van de klacht door de klager is de ondernemer (Angelique van Zon) bevoegd onderzoek te doen naar de klacht. De klager wordt hiervan in kennis gesteld. De klager dient de klacht binnen Praktijk Van Zon in bij een van deze personen.

Voor het behandelen van klachten waar de partijen binnen Praktijk Van Zon niet uit komen zal Praktijk Van Zon gebruik maken van een mediator. Een klacht is verjaard, indien de laatste handeling waarop de klacht betrekking heeft meer dan één jaar geleden heeft plaats gevonden.

Behandeling van de klacht

De termijn voor het geven van een reactie op een klacht is ten hoogste twee weken. Indien de klacht betrekking heeft op een medewerker, wordt de beklagde medewerker in de gelegenheid gesteld mondeling en/of schriftelijk haar/zijn standpunt toe te lichten.

Indien de klacht betrekking heeft op een medewerker, worden klager en beklagde in de gelegenheid gesteld hun argumenten naar voren te brengen en toe te lichten in elkaars aanwezigheid, tenzij het nodig wordt geacht partijen afzonderlijk te horen, of indien één van de partijen hierom verzoekt.

Indien tot afzonderlijk horen van klager en beklagde wordt overgegaan, zal alleen die informatie bij de overwegingen worden betrokken waarop de wederpartij gelegenheid heeft gehad te reageren.

Bijstand

Partijen kunnen zich laten bijstaan, of doen vertegenwoordigen, door een door hem of haar aan te wijzen persoon.

Praktijk Van Zon
KvK.: 63570882

Bankrekeningnr.: NL55INGB0678687757 ten name van A.J.L. van Zon te Helmond.



Praktijk Van Zon

Geldrop

Linze 3
5667 AH Geldrop
06-29460903

Helmond

Jordenshoeve 4
5708 ST Helmond
0492-432486/06-83100746

Helmond

Coxdonk 3
5706 WE Helmond
06-83100746

Tilburg

Glimmenstraat 7
5043 MK Tilburg
06-11848717

Het inwinnen van inlichtingen

Praktijk Van Zon kan ter beoordeling van de klacht nadere informatie inwinnen bij klager, evenals bij derden. Voor het inwinnen van informatie bij derden is schriftelijk toestemming nodig van betrokkene(n), voor zover het hun privacy betreft.

Van het inwinnen van informatie wordt schriftelijk aantekening gehouden door Praktijk Van Zon. Deze aantekening bevat datum, inhoud, en eventueel plaats of bron van de verkregen informatie. Praktijk Van Zon is verplicht alle bescheiden en/of informatie, betrekking hebbend op de klacht, vertrouwelijk te behandelen en geheimhouding te verzekeren t.a.v. de bij de behandeling van de klacht betrokken personen, indien dit gevraagd wordt door degene(n) van wie deze bescheiden en/of informatie afkomstig is.

Inzagerecht

Klager en, indien de klacht betrekking heeft op een persoon, beklagde worden in de gelegenheid gesteld alle op de klacht betrekking hebbende stukken in te zien. Stukken die door één der partijen worden ingediend onder de conditie dat de andere partij hierin geen inzagerecht heeft, worden niet in behandeling genomen en spelen bij de uiteindelijke oordeelsvorming geen rol.

Beslissing Praktijk Van Zon

Praktijk Van Zon stelt klager binnen 4 weken na indiening van de klacht mondeling en/of schriftelijk, en met redenen omkleed, in kennis van haar oordeel over de gegrondheid van de klacht. Praktijk Van Zon deelt klager mede of, en zo ja, welke maatregelen zij zal nemen naar aanleiding van de klacht.

Geheimhouding

Een ieder is tot geheimhouding verplicht ten aanzien van alle de partijen betreffende gegevens en informatie die hem of haar ter kennis zijn gesteld. Dit geldt voor gegevens waarvan hij of zij het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijs kan vermoeden.

Vaststelling en wijziging reglement

Dit reglement wordt vastgesteld door de ondernemer van Praktijk Van Zon, te weten Angelique van Zon

Voor indienen klacht(en):

Angelique van Zon, angelique@praktijkvanzon.nl

Yvonne van den Heuvel (praktijkondersteuner), administratie@praktijkvanzon.nl

Verslaglegging

Jaarlijks wordt een verslag uitgebracht over de ontvangen klachten, de corrigerende maatregelen naar aanleiding daarvan, de analyse van de klachten en de structurele verbeteracties waartoe Praktijk Van Zon heeft besloten op basis van de klachtenanalyse. Dit verslag is openbaar en is op te vragen bij Praktijk Van Zon.