

Klachtenregeling VanP&D

Inleiding

VanP&D 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 opmerkingen nemen wij zeer serieus en waar wenselijk zoeken we met u naar een passende oplossing. Opmerkingen en klachten worden door VanP&D vertrouwelijk behandeld.

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 (info@vanpend.nl) voor telefonisch overleg over het probleem of voor het maken van een afspraak. Het opnemen van contact dient binnen een week na beëindiging van de opdracht c.q. een deel van de opdracht te geschieden.

Als de klacht één van de twee vennoten betreft (Dr. Roland van Peppen of drs. Rob van Dolder), heeft het de voorkeur dat u eerst probeert om met de betreffende vennoot tot een oplossing te komen.

Formele schriftelijke klachtenregeling

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 klachtenformulier dat u op verzoek digitaal wordt toegezonden. U kunt het ingevulde formulier daarna verzenden ter attentie van de directie van **VanP&D**.

Verloop procedure

De gang van zaken is daarna als volgt: de directie van **VanP&D** zal uw klacht zo spoedig behandelen en met u en de andere betrokkenen overleggen om tot een bevredigende oplossing te komen. Na ontvangst van uw klacht wordt binnen 5 werkdagen contact met u opgenomen om de klacht te bevestigen en te overleggen over de verdere stappen. Ook kunt u om een nadere toelichting of 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. Bent u niet tevreden met de wijze waarop uw klacht is afgewikkeld, dan kunt u zich wenden tot het Koninklijk Nederlands Genootschap voor Fysiotherapie (KNGF). Postadres: KNGF, Postbus 248, 3800 AE Amersfoort. Het KNGF is momenteel, ingegeven door de nieuwe Europese wetgeving, bezig een geschillenprocedure te beschrijven waar **VanP&D** zich bij aan zal sluiten. Het oordeel van de geschillencommissie is bindend, eventuele consequenties worden door **VanP&D** snel afgehandeld.

Delft, 27 augustus 2010