

Algemeen

Stichting Axicure streeft naar een prettige samenwerking met cliënten, familie, klinieken en andere partners. Ons werk voeren wij uit naar eer en geweten maar blijft mensenwerk. Hierbij kunnen wij volgens u een fout maken of voeren wij onze werkzaamheden voor u ontevreden uit. Mocht dat zo zijn, dan horen wij dat graag.

Mocht u aanmerkingen hebben die als klacht door ons kunnen worden aangemerkt dient u deze dan vooral in. Dit geeft ons de kans de klacht naar behoren op te lossen en kunnen wij zelf leren van de eventueel gemaakte fout.

Wat is van belang?

Om uw klacht op een juiste en snelle wijze op te lossen moet u ons, indien van toepassing, van de volgende gegevens te voorzien:

- naam, adres en telefoongegevens
- een heldere omschrijving van uw klacht
- datum waarop de situatie plaats gevonden heeft
- waarop heeft de klacht betrekking
- de namen van de betrokken personen

Zodra wij over deze gegevens beschikken, gaan wij met uw klacht aan de slag en houden we u op de hoogte over de voortgang van de afwikkeling hiervan. Binnen drie dagen na ontvangst van uw klacht verneemt u van ons de afhandelingsprocedure van de klacht. Afgehandelde klachten worden door ons twaalf maanden bewaard.

Hoe een klacht indienen?

U kunt uw klacht zowel mondeling als schriftelijk indienen.

U kunt contact opnemen met één van de bestuurders (Rob of Esther Lubberts) op 0681651273.

Uw klacht kunt u ook schriftelijk sturen naar:

- Stichting Axicure
- t.a.v. de heer Rob Lubberts
- Deventerweg 61
- 7214 DA Epse

Of mailen naar info@axicure.nl

Wat doen wij met uw klacht?

Alle klachten worden vertrouwelijk behandeld. Van iedere klacht wordt de externe klachtenmedewerker op de hoogte gesteld.

Intern zal de informatie en argumentatie nauwkeurig besproken worden met betrokkenen indien er sprake is van een materieel of financieel belang. De heer Lubberts zal vervolgens een standpunt innemen en u daarvan schriftelijk op de hoogte stellen.

Als de klacht ongegrond wordt verklaard en u bent het daar niet mee eens of als u het oneens bent met de voorgestelde oplossing, kunt u zich richten tot de beroepscommissie. De commissie bestaat uit één persoon buiten Stichting Axicure. De beroepscommissie zal in deze een besluit nemen omtrent de afhandeling van de klacht.

KLACHTENPROCEDURE



De commissie neemt maximaal zeven weken na ontvangst van uw bezwaar een besluit. Mocht dit niet mogelijk zijn dan wordt u hiervan in kennis gesteld. Tevens zal de nieuwe termijn van besluitvorming gegeven worden. Het oordeel van de beroepscommissie is bindend voor Stichting Axicure.

Indien bovenstaande procedure geen uitkomst biedt, kunt u zich tot een burgerlijke rechter wenden.