

De Klachtenprocedure

Meditrainer, in de persoon van Francis Lanen behandelt uw eventuele klacht in vertrouwen.

Zij staat voor kwaliteit, biedt ruimte om verbeterpunten aan te dragen tijdens de cursus en streeft voortdurend naar het voorkomen van klachten. Uw klacht zal gebruikt worden om u en andere klanten in de toekomst nog beter van dienst te kunnen zijn.

- Klachten en de wijze van afhandeling worden geregistreerd en voor de duur van 1 jaar bewaard. Alle klachten worden behandeld door mevrouw Francis Lanen van Meditrainer.
- Na ontvangst van de klacht deelt Meditrainer binnen 7 dagen schriftelijk mee dat zij een klacht heeft ontvangen en onderzoekt deze.
- Binnen 14 dagen na ontvangst van de klacht volgt hoor en wederhoor.
- Binnen 14 dagen na hoor en wederhoor neemt Meditrainer een besluit en deelt dit mede aan de indiener van de klacht.
- Als de indiener van de klacht het besluit accepteert wordt een actieplan opgesteld om de betreffende klacht structureel op te lossen.
- Indien het niet lukt om binnen 4 weken de klacht op te lossen wordt de indiener van de klacht mondeling/schriftelijk elke 14 dagen op de hoogte gehouden van de status van de klacht.
- In geval van geschillen over de afhandeling van de klacht werkt Meditrainer samen met bureau Mayet te Breda. Mayet treedt op als onafhankelijke derde. Het advies van deze onafhankelijke derde is bindend voor Meditrainer. Bureau Mayet is (tijdens kantooruren) te bereiken op telefoonnummer 076 - 7112815.
- Als de klacht is afgerond is tevens de klachtenprocedure afgerond

MEDITRAINER
Postbus 8789
4820 BB Breda
www.meditrainer.nl
info@meditrainer.nl

ING: NL92INGB0003987877

KVKnr:1806300
AGB Code 07063894
Code Praktijk 87284