

Klachtenprocedure

Algemeen

Voet & Zorg Zeeland hecht grote waarde aan open communicatie, vertrouwen en klanttevredenheid. Indien een klant niet tevreden is over een behandeling of dienstverlening, wordt de klant verzocht dit uiterlijk binnen 7 dagen kenbaar te maken.

Een klacht kan zowel mondeling als schriftelijk worden ingediend. Voet & Zorg Zeeland zal naar aanleiding van de klacht zo spoedig mogelijk in gesprek gaan met de klant om gezamenlijk tot een passende oplossing te komen. Alle klachten worden zorgvuldig geregistreerd en zowel mondeling als schriftelijk behandeld.

Behandeling van klachten

De klachtenprocedure van Voet & Zorg Zeeland is gebaseerd op de richtlijnen van ProVoet en verloopt volgens de volgende stappen:

Stap 1

In eerste instantie proberen de klant en Voet & Zorg Zeeland gezamenlijk tot een oplossing te komen.

Stap 2

Indien dit niet leidt tot een bevredigende oplossing, kan de klant gebruikmaken van de onafhankelijke klachtenfunctionaris van ProVoet. Deze functionaris treedt op als bemiddelaar tussen beide partijen, met als doel het herstellen van vertrouwen en het vinden van een passende oplossing.

Stap 3

De klant kan er tevens voor kiezen om zelfstandig een klacht in te dienen via het officiële klachtenformulier van ProVoet. De klachtenfunctionaris neemt in dat geval binnen 10 werkdagen contact op.

Stap 4

De klachtenfunctionaris hoort beide partijen en streeft ernaar de klacht binnen zes weken af te handelen.

Stap 5

Indien de klacht niet naar tevredenheid wordt opgelost, kan deze worden voorgelegd aan de Geschillencommissie Uiterlijke Verzorging. De uitspraak van deze commissie is bindend voor beide partijen.