

Klachtenprocedure

Wij doen er alles aan om u naar tevredenheid te helpen en uw dier met de best mogelijke zorg te behandelen. Toch kan het voorkomen dat u niet tevreden bent. Indien dit het geval is kunt u uw klacht of opmerking richten aan een van onze medewerkers. Wij zien klachten als een mogelijkheid waarmee wij onze dienstverlening kunnen verbeteren en hebben dan ook een klachtenbeheerder die verantwoordelijk is voor de afhandeling van de klachten. Wij hanteren 4 fasen in onze klachtenprocedure.

Fase 1: Het informeel oplossen van de klacht binnen de praktijk

Klachten kunnen schriftelijk, per mail of mondeling aan ons worden doorgegeven. Hiervoor kunt u het klachtenformulier gebruiken. Dit formulier is te verkrijgen aan de balie of via de website. Deze kan vervolgens naar de klachtenbeheerder worden gemaïld of worden afgegeven.

Wij zijn een sterk voorstander van het informeel oplossen van klachten binnen de praktijk. Over het algemeen kunnen klachten op deze wijze bevredigend voor beide partijen, binnen 5 werkdagen, worden afgehandeld. Als de klacht is afgehandeld, dan ontvangt u van de klachtenbeheerder een email met de conclusie en/of de gemaakte afspraak en wordt de procedure afgesloten.

Fase 2: het volgen van de officiële klachtenprocedure

Indien het niet gelukt is om het probleem naar beider tevredenheid op te lossen, dan kent de praktijk ook een officiële klachtenprocedure.

U dient de klacht schriftelijk in, eventueel met behulp van het **klachtenformulier**. Dit formulier is te verkrijgen aan de balie of via de website. Deze kan vervolgens naar de klachtenbeheerder worden gemaïld of worden afgegeven.

Na ontvangst van het klachtenformulier krijgt u van de klachtenbeheerder een ontvangstbevestiging. De klachtenbeheerder neemt binnen 7 werkdagen contact met u op om de klacht af te handelen. Hiervoor kan advies ingewonnen worden van onze juridische adviseur en / of met interventie van onze contactpersoon van de aansprakelijkheidsverzekering. Heeft de afhandeling meer tijd nodig, dan wordt u hier tijdig van op de hoogte gebracht.

Als de klacht is afgehandeld, dan ontvangt u van de klachtenbeheerder een email met de conclusie en/of de gemaakte afspraak en wordt de procedure afgesloten.

Fase 3: het inschakelen van de Regional Director

Indien u niet tevreden bent, dan kan u zich binnen redelijke termijn van drie maanden na het ontstaan van de klacht wenden tot de Regional Director. De Regional Director zal binnen een maand contact met u opnemen en met een terugkoppeling komen om de klacht af te handelen.

Als de klacht is afgehandeld, dan ontvangt u van de Regional Director een email met de conclusie en/of of de gemaakte afspraak en wordt de procedure afgesloten.

Fase 4: externe mediation en/of Veterinair Tuchtcollege

Als het niet lukt om samen met de klachtenbeheerder en de Regional Director tot een oplossing te komen, dan is het mogelijk om een externe mediator in te schakelen. Hier zijn kosten aan verbonden en zullen in eerste instantie gelijkwaardig gedeeld worden tussen u en de praktijk. U kunt bij de klachtenbeheerder aangeven dat u een mediator wenst in te schakelen.

Wanneer u van mening bent dat uw bezwaar door de klachtenbeheerder niet goed is afgehandeld, kunt u zich wenden tot het Veterinair Tuchtcollege.

Bent u ontevreden? Vertel het ons!

Bent u tevreden? Vertel het anderen!