

KLACHTENPROCEDURE SUPERGARANT ZORG

Wij willen u altijd goed en snel van dienst zijn. Toch kan het voorkomen dat onze dienstverlening soms anders verloopt dan u wenst. Laat ons dat dan weten. Om ervoor te zorgen dat uw klacht altijd goed en adequaat afgehandeld wordt, maakt SuperGarant Zorg gebruik van een duidelijke klachtenprocedure. We vinden het belangrijk dat u tevreden bent over SuperGarant Zorg en zullen er dan ook alles aan doen om uw klacht naar tevredenheid af te handelen. Daarnaast is uw klacht voor ons aanleiding om na te gaan of wij onze dienstverlening kunnen verbeteren.

1. Een klacht indienen

U kunt uw klacht schriftelijk indienen bij SuperGarant Zorg, t.a.v. de Directie, Postbus 2007, 1990 AA Velserbroek. Ook onze website biedt u de mogelijkheid te reageren. U kunt dit doen via ons contactformulier onder vermelding van 'Klacht'. Na ontvangst van uw klacht informeren wij u binnen vijf werkdagen over het in behandeling nemen van uw klacht.

2. Duur van de behandeling van de klacht

Wij streven ernaar om uw klacht zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen zes weken na ontvangst, af te handelen.

3. Het in behandeling nemen van de klacht

Uw klacht wordt behandeld door een onafhankelijke medewerker (klachtbehandelaar). De klachtbehandelaar is altijd een andere medewerker dan de medewerker die de dienst heeft verleend waarop de klacht betrekking heeft. De klachtbehandelaar kan voor een toelichting contact met u opnemen. Uiteraard bespreken wij uw klacht ook met de betrokken medewerker(s).

4. Uitspraak

Op basis van verkregen informatie zal de klachtbehandelaar tot een uitspraak komen. De uitspraak en de (mogelijke) oplossing wordt altijd met onze directie besproken. Als de klacht (deels) gegrond verklaard wordt dan informeren wij u over de stappen die wij zullen nemen of hebben genomen om onze dienstverlening te verbeteren. Als wij uw klacht ongegrond verklaren dan zullen wij dit altijd nader motiveren. De uitspraak wordt altijd schriftelijk of via e-mail aan u bekend gemaakt.

5. Klacht niet naar tevredenheid afgehandeld?

Het kan voorkomen dat u niet tevreden bent over de uitspraak of de wijze waarop uw klacht is afgehandeld.

Indien uw klacht betrekking heeft op een aanstellingskeuring kunt u zich richten tot de Commissie Klachtenbehandeling Aanstellingskeuringen (CKA). Meer informatie over de CKA treft u aan op www.aanstellingskeuringen.nl.

In overige gevallen kunt u zich richten tot de geschillen- en klachtinstantie Stichting DOKh. Dit is een onafhankelijke instantie die landelijk erkend is door VWS. Informatie over de procedure en de kosten die hieraan verbonden zijn vindt u [hier](#).

Daarnaast bent u te allen tijde bevoegd om rechtstreeks een klacht in te dienen bij het Regionaal Medisch Tuchtcollege of het geschil voor te leggen aan de burgerlijke rechter.

6. Wat doen wij verder met uw klacht?

Na afhandeling van uw klacht bergen wij het dossier op in ons klachtendossier. Minimaal eenmaal per jaar worden de behandelde klachten door onze directie geëvalueerd. Naar aanleiding van deze evaluatie voeren wij (waar nodig) verbeteringen door in onze organisatie.

7. Uitzonderingen op de klachtenprocedure:

De volgende situatie is niet van toepassing op deze klachtenprocedure:

- Claims betreffende financiële schade die u door toedoen van SuperGarant Zorg meent te hebben geleden. Dergelijke claims worden door onze afdeling juridische zaken behandeld.