

## Klachtenprocedure



Bent u tevreden over het Eerstelijns ServicePunt; vertel het anderen.  
Bent u ontevreden, vertel het ons!

**EERSTELIJNS**  
SERVICEPUNT

Overal waar mensen werken, worden fouten gemaakt. Ook bij ons. Wij trekken ons dit aan, want wij hechten aan kwaliteit. Het Eerstelijns ServicePunt probeert haar dienstverlening op een klantgerichte wijze uit te voeren. Toch kan het gebeuren dat u niet tevreden bent over het optreden van één van onze mensen/trainers/sprekers.

Heeft u hierover een klacht, laat het ons dan weten. Dat is ùw recht en geeft ons de gelegenheid om uw klacht, indien mogelijk, op te lossen en om onze dienstverlening te verbeteren.

### Waarover kunt u een klacht indienen?

Er zijn verschillende redenen waarom u een klacht zou willen indienen. Hieronder geven wij willekeurige voorbeelden aan met welke klacht u bij het Eerstelijns ServicePunt terecht kunt:

- u heeft niet tijdig of helemaal geen antwoord gekregen, terwijl u daar wel om gevraagd had of dat wel was toegezegd;
- u vindt dat u onheus of onbehoorlijk bent behandeld door iemand van onze organisatie ;
- u vindt dat u onjuiste of onvolledige informatie op uw vraag heeft gekregen;
- u heeft het gevoel dat er niet naar u wordt geluisterd;
- u kunt bij herhaling een bepaalde medewerker niet op de afgesproken tijd bereiken.

Klachten kunnen betrekking hebben op medewerkers of de dienstverlening van het Eerstelijns ServicePunt of een zaak waarover een rechter al een uitspraak heeft gedaan.

### Hoe dient u een klacht in?

Er zijn verschillende manieren waarop u een klacht kunt indienen:

#### Schriftelijk

Als u uw klacht schriftelijk indient, vermeld dan in ieder geval:

- uw naam en adres;



#### EERSTELIJNS SERVICEPUNT

Torenallee 20, Videolab Strijp-S | Eindhoven

info@eerstelijnservicepunt.nl | www.eerstelijnservicepunt.nl

Tel: 040-3041517 | Fax: 040-3041533

Bank: NL51RABO0188214445 | BTW: NL854106327B01 | KVK: 60891866



- de datum en een duidelijke omschrijving van de situatie waarop de klacht betrekking heeft;
- (indien van toepassing) de naam van de medewerker of trainer/spreker waarover u klaagt;
- uw handtekening.

U kunt uw klacht sturen naar:

Eerstelijns ServicePunt  
t.a.v de klachtencommissie  
Antwoordnummer 11165  
5600 VC EINDHOVEN

### **Digitaal**

U kunt uw klacht ook via deze website indienen via het contactformulier, het chatvenster rechtsonder uw beeld of via email. Dit kan via het emailadres: [info@eerstelijnservicepunt.nl](mailto:info@eerstelijnservicepunt.nl)

### **Mondeling**

Als u liever geen schriftelijke klacht indient of u vindt het lastig om uw klacht op papier te zetten, dan kunt u uw klacht ook mondeling melden. U wordt dan uitgenodigd voor een gesprek met een niet bij de klacht betrokken medewerker/ onafhankelijke derde. Neemt u hiervoor beslist contact op.

**We hopen natuurlijk dat het niet nodig is en we leren graag van onze fouten.  
Laat het ons dus beslist weten en blijf er niet mee zitten.**

### **Procedure uitleg**

#### **Vertrouwelijkheid**

Klachten worden door alle partijen vertrouwelijk behandeld. Dit betekent dat de partijen alleen onderling informatie uitwisselen over de klacht, totdat de directie of de klachtencommissie een uitspraak heeft gedaan over de afhandeling van de klacht. Het is niet de bedoeling dat partijen voor die tijd informatie over de klacht naar buiten brengen, bijvoorbeeld via sociale media.

#### **Klachtenprocedure**





### *Melding*

De klager meldt zijn/haar klacht persoonlijk aan een bevoegde medewerker of de directie van het Eerstelijns ServicePunt (info@eerstelijnservicepunt.nl of directie.j.molendijk@eerstelijnservicepunt.nl). Dat doet hij uiterlijk binnen één maand nadat de situatie waarover hij klaagt zich heeft voorgedaan.

### *Ontvangstbevestiging*

Bij laagdrempelige klachten bevestigt de ontvangende partij de ontvangst van de klacht direct. Ook kan deze meteen een voorstel ter verbetering of een traject voor verbetering doen. Bij klachten over personen of lesinhoud bevestigt de ontvangende partij de ontvangst van de klacht ook direct. Daarbij geeft de ontvangende partij een voorlopig overzicht van de procedure, inclusief de verwachte responstijd.

### *Wel of niet in behandeling nemen*

De directie van het Eerstelijns ServicePunt bepaalt of de klacht in behandeling genomen wordt. Hierover wordt de klager meteen geïnformeerd. Wordt de klacht niet in behandeling genomen, dan wordt ook de reden hiervan toegelicht. Als er bijvoorbeeld onvoldoende gegevens zijn, of als de klacht niet over het Eerstelijns ServicePunt gaat, is dat reden om een klacht niet in behandeling te nemen.

### *Afhandeling*

Een klacht moet uiterlijk binnen acht weken zijn afgehandeld. Is er meer tijd nodig, dan wordt de klager hiervan schriftelijk of per e-mail op de hoogte gesteld. De ontvanger van de klacht informeert de klager op het moment dat duidelijk wordt dat het niet lukt om de klacht binnen de termijn af te handelen.

De klager wordt binnen de gestelde tijd geïnformeerd over de uitspraak van de opvolging van de klacht. Eventuele aanpassingen worden zo snel mogelijk uitgevoerd. Direct nadat dit gebeurd is, wordt de klager hierover geïnformeerd. In sommige gevallen is er meer tijd nodig om de voorgeschreven aanpassingen uit te voeren dan de termijn van de klachtafhandeling. In dat geval ontvangt de klager daarvan bericht.

### *Bezwaar tegen de uitspraak*

Als de klager de uitspraak van een – al dan niet in behandeling genomen – klacht niet accepteert, dan kan de klager zich wenden tot de klachtencommissie. De klager geeft in dat geval bij de directie van Eerstelijns ServicePunt aan dat hij contact wil opnemen met de klachtencommissie. Daarop stuurt de directie alle stukken over de klacht – nu een geschil – zo snel mogelijk door naar de klachtencommissie. De klager wordt hierover geïnformeerd.





### *Samenstelling klachtencommissie*

De klachtencommissie bestaat uit 3 onafhankelijke benoemde natuurlijke personen.

Mevr. S. van de Ven (journalist)

Mevr. G. Boermann (secretaris diverse non-profit instellingen)

De heer Y. Fisscher (huisarts)

### *Bezwaar tegen de samenstelling van de klachtencommissie*

De klachtencommissie bestaat uit een onafhankelijke groep van personen die door de directie van het Eerstelijns ServicePunt is aangewezen. Als de klager van mening is dat de klachtencommissie aantoonbaar niet onafhankelijk is, kan gezocht worden naar andere leden van de klachtencommissie.

### *Uitspraak klachtencommissie*

De klachtencommissie neemt de opvolging van de klacht of het geschil verder met de klager op. De commissie doet uitspraak over de klacht en stelt de partijen hiervan in kennis. De uitspraak van de klachtencommissie is bindend voor alle partijen, ook als in de statuten staat dat de klachtencommissie de uitspraak als advies terugkoppelt.

### *Registratie klachten*

Klachten worden altijd opgevat als een mogelijkheid tot verbetering binnen het Eerstelijns ServicePunt. De directie van het Eerstelijns ServicePunt registreert alle klachten en bewaart deze gedurende een termijn van 1 jaar na afronding van de klacht. De klachtencommissie registreert de geschillen.

