

Klachtenprocedure

We vinden het belangrijk dat u eventuele onvrede uitspreekt en iets met een klacht doet. Elke klacht biedt ons namelijk de mogelijkheid om als organisatie te verbeteren.

Praat eerst met de betrokken persoon. Er kan sprake zijn van een misverstand of wellicht hebben we u iets niet goed genoeg uitgelegd. Samen met de betrokken persoon kunt u een eventueel misverstand uit de wereld helpen of zoeken naar een oplossing.

Is het resultaat voor u onbevredigend, dan kunt u uw klacht indienen bij de klachtencoördinator van de betreffende vestiging.

- U kunt erop rekenen dat we uw klacht altijd serieus nemen en strikt vertrouwelijk omgaan met uw gegevens
- Het indienen van uw klacht geeft ons de mogelijkheid om samen met u een oplossing te vinden
- Ook helpt het ons

Indien u niet tevreden bent over een bepaald onderdeel van de dienstverlening van Boki Oogzorg en u er niet uitkomt met de betrokken persoon, kunt u zich wenden tot de klachtencoördinator van de onze kliniek.

U kunt contact opnemen met de klachtencoördinator door te mailen naar: info@bokioogzorg.nl.

Indien u uw klacht per post wilt indienen, kunt u dit verzenden naar:

Boki Oogzorg

t.a.v. de klachtenfunctionaris

Kleibergsestraat 20

4001 LE Tiel

Zo wordt uw klacht behandeld

U ontvangt binnen 3 werkdagen een reactie van de klachtencoördinator na ontvangst van uw klacht.

De klachtencoördinator helpt u bij het zoeken naar een bevredigende oplossing voor uw klacht en informeert u over het klachtenproces. Bij de klachtencoördinator kunt u ook terecht voor al uw vragen omtrent klachten. Indien u er met de klachtencoördinator niet uitkomt of een uitspraak over de gegrondheid van de klacht wenst, dan kunt u uw klacht voorleggen aan de onafhankelijke klachtencommissie Zorgbelang Inclusief.

De klachtencommissie is niet bevoegd tot het doen van een uitspraak over civiele aansprakelijkheid en/of schadevergoeding. Het reglement van de klachtencommissie wordt U toegezonden.