

Klachtenregeling Antroposana

Antroposana doet haar uiterste best om haar klanten zo goed mogelijk van dienst te zijn. Toch is het mogelijk dat er iets fout gaat of anders loopt dan afgesproken. Dat kan uiteindelijk leiden tot een klacht.

In deze klachtenregeling is vastgelegd hoe een klant een klacht kan indienen bij Antroposana en hoe een klacht wordt behandeld.

Wat is een klacht?

Antroposana beschouwt elke reproduceerbare kritiek, aanmerking of ongenoegen, geuit door een klant van Antroposana als klacht, mits betrekking hebbend op situaties of gedrag waarvoor Antroposana verantwoordelijk is en niet binnen direct intermenselijk contact oplosbaar blijkt.

Een voorwaarde is tevens dat er volgens de klant in kwestie sprake is van een klacht.

Een klacht kan op diverse manieren worden geuit

- Schriftelijk: Antroposana, Stationsstraat 79G, 3811 MH Amersfoort
- Telefonisch: 033 42 26 542, bereikbaar op di, wo, do van 10.00 tot 13.00 uur.
- Per e-mail: info@antroposana.nl

Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen.

Klachtenbehandeling

De indiener van de klacht krijgt zo snel mogelijk bericht, in principe binnen drie werkdagen, dat de klacht is ontvangen, hoe deze zal worden behandeld en binnen welke termijn dit zal gebeuren.

Het is mogelijk dat aan de indiener een bevestiging gevraagd wordt dat het inderdaad een klacht betreft.

Elke klacht wordt door het bureau van Antroposana geregistreerd door een klachtenformulier in te vullen, zo nodig in overleg met de indiener.

Procedure

Klacht over een persoon:

De klager dient een klacht over een persoon eerst met de persoon in kwestie zelf te bespreken. Pas als dat niet tot een oplossing leidt is sprake van een (formele) klacht.

Een klacht over een medewerker van Antroposana wordt door het bestuur van Antroposana in behandeling genomen.

Een klacht over een bestuurder wordt door de klachtencommissie van de Ledenraad in behandeling genomen.

De klachtencommissie uit de Ledenraad fungeert tevens als de beroepscommissie.

Klacht over een zaak:

De klacht wordt in behandeling genomen door het bestuur van Antroposana. Betreft het een zaak waarvoor het bestuur van Antroposana direct verantwoordelijk is, dan wordt de klacht voorgelegd aan de klachtencommissie van de Ledenraad.

In geval van twijfel beslist de klachtencommissie.

Alle betrokkenen in een klachtzaak worden gehoord.



landelijke patiëntenvereniging
antroposofische gezondheidszorg

Samenstelling klachtencommissie

In de klachtencommissie van de Ledenraad heeft één bestuurslid zitting en twee afgevaardigden van afdelingen, gekozen door de Ledenraad.

Rapportage

Rapportage geschiedt schriftelijk aan alle betrokkenen.

Beroep

Als de klachtenbehandeling is afgerond, maar de klager desondanks ontevreden is over de wijze waarop Antroposana de klacht heeft behandeld, dan kan hij/zij schriftelijk bij de klachtencommissie in beroep gaan.

Dit kan door een brief met de motivering van het beroep te sturen naar:

Antroposana
t.a.v. klachtencommissie Ledenraad
Stationsstraat 79G
3811 MH Amersfoort

Binnen 5 werkdagen na ontvangst van de brief ontvangt de indiener van het beroep een ontvangstbevestiging, met vermelding van hoe het beroep zal worden behandeld en binnen welke termijn dit zal plaatsvinden.

Registratie

Alle klachten worden geregistreerd op een klachtenformulier .

De binnengekomen klachten worden door Antroposana gebruikt om de kwaliteit van de dienstverlening van de vereniging te verbeteren.