



Klachtenregeling

Leerhuis Epilepsie, initiatief van Kempenhaeghe en SEIN, streeft naar dienstverlening met een hoge kwaliteit. Mocht u ondanks onze inspanningen om u zo goed mogelijk van dienst te zijn en te ondersteunen, niet tevreden zijn, dan kunt u een klacht indienen. Dit document bevat informatie over hoe u uw klacht kunt indienen en binnen welke termijn u een reactie kunt verwachten. Met deze klachtenregeling willen wij benadrukken veel waarde te hechten aan de relatie met onze klanten. Een uiting van ongenoegen nemen wij dan ook uiterst serieus en zien wij tegelijkertijd als kans om onze bedrijfsvoering te optimaliseren.

Definities

- Klacht: elke schriftelijke (e-mail) en/of mondelinge uiting van ongenoegen van een klant over de activiteiten van Leerhuis Epilepsie
- Klant: elke afnemer van een dienst en/of product van Leerhuis Epilepsie
- Opdrachtgever: Leerhuis Epilepsie

Indienen van de klacht

U kunt uw klacht per mail (secretariaat@leerhuisepilepsie.nl) kenbaar maken. Uw klacht wordt dan voorgelegd aan Céline van Aalst, coördinator van Leerhuis Epilepsie.

Behandeling van de klacht

Binnen 5 werkdagen na ontvangst van uw klacht ontvangt u een ontvangstbevestiging per email. In deze email wordt u geïnformeerd over degene bij wie uw klacht in behandeling is en over de periode waarbinnen uw klacht wordt beoordeeld. Wij streven er altijd naar om dit binnen 2 weken te doen, met uitzondering van vakantieperiodes. Mocht blijken dat dit niet haalbaar is, dan ontvangt u hierover schriftelijk bericht. Uw klacht wordt altijd vertrouwelijk behandeld. De klacht en de afhandeling wordt geregistreerd en gedurende maximaal 2 jaar bewaard.

Reactie op de klacht

U ontvangt binnen 2 weken een inhoudelijke reactie op uw klacht, tenzij eerder schriftelijk kenbaar is gemaakt dat er vertraging is ontstaan. Wij doen er alles aan om uw klacht naar tevredenheid af te handelen. Toch kan het zo zijn dat u het niet eens bent met de afwikkeling. Wij leggen het geschil dan voor aan de onafhankelijke klachtenonderzoekscommissie vanuit Kempenhaeghe. De leden van deze onafhankelijke klachtenonderzoekscommissie worden benoemd door de Raad van Bestuur van Kempenhaeghe voor een periode van drie jaar. Deze commissie bestaat uit minimaal vier leden, waaronder de onafhankelijk voorzitter die niet werkzaam is of is geweest bij Kempenhaeghe. Het oordeel van deze onafhankelijke partij is voor beide partijen bindend. Eventuele consequenties worden binnen 2 weken opgevolgd.

