# Heeft u een klacht?
# Laat het ons weten!

MEDIPRO

www.medipro.nl

**De kwaliteit van onze dienstverlening staat hoog in het vaandel bij Medipro. Wij zien graag dat u een tevreden klant bent, dat u correcte informatie krijgt van onze telefonisch consulenten en dat u bij uw coach een goede en passende behandeling krijgt. Maar hoe wij ook ons best doen, ook bij ons kan wel eens iets verkeerd gaan en dan is het prettig dat u het ons laat weten, zodat wij kunnen proberen om het probleem op te lossen. Voel u niet bezwaard om aan de bel te trekken, want wij zijn van mening dat wij als organisatie kunnen leren van uw mening!**

## EEN EERSTE STAP

Als u vindt dat er iets niet goed gaat, neemt u dan bij voorkeur eerst contact op met degene die de klacht veroorzaakt heeft. In de aanmeldingsfase kan dat lastig zijn, want dan heeft u contact met één van onze telefonisch consulenten gehad en u weet waarschijnlijk niet meer met wie u contact gehad heeft. Dat maakt op zich ook niet uit, want u kunt gewoon bellen met het algemeen toegangsnummer van Medipro en wie u ook aan de lijn krijgt, bij iedereen kunt u uw verhaal kwijt. De betreffende medewerker van de afdeling Intake & Consultatie zal bekijken wat er gedaan moet worden om de situatie op te lossen. Soms zal er even ruggespraak gehouden moeten worden en kan het zijn dat u op een later moment teruggebeld wordt. U kunt er in ieder geval van uitgaan dat uw vraag serieus genomen zal worden.

## TIJDENS HET COACHINGSPROCES

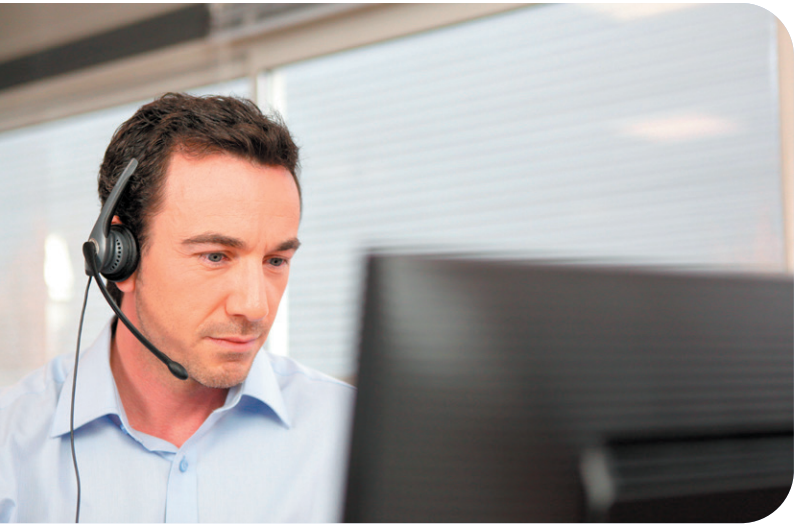
Bent u al begonnen met de coaching, dan kunt u met vragen en opmerkingen altijd bij uw coach terecht. Zeker tijdens de geplande consultgesprekken. U kunt uw vragen of opmerkingen dan rechtstreeks mondeling aankaarten.

Uw coach kan er voor zorgen dat er snel actie ondernomen wordt. Soms gebeuren er vervelende dingen, die buiten onze invloedssfeer liggen, bijvoorbeeld wanneer een externe hulpverlener niet met ons mee wil werken. Een huisarts kan bijvoorbeeld weigeren om een recept uit te schrijven of er worden fouten gemaakt bij de apotheek die de hulpmiddelen moet verstrekken. Ook in die gevallen kunnen wij proberen om onze invloed aan te wenden om de zaak ten goede te keren.  De coach weet in de meeste gevallen wat er gedaan kan worden.

Mocht er iets gebeuren wat snel aandacht verdient en lijkt het u niet raadzaam om te wachten tot uw volgende afspraak, dan kunt u twee dingen doen:

1. U stuurt een email naar uw coach en u legt aan hem of haar de situatie voor.

2. U belt met het algemeen nummer van Medipro en legt aan de telefonisch consulent uit wat er aan de hand is.



## DE KLACHTENFUNCTIONARIS

Misschien doen zich dingen voor waar u liever niet met uw coach over praat. Bijvoorbeeld als u juist ontevreden bent over iets wat de coach gedaan of gezegd of nagelaten heeft. In zo'n geval kunnen wij ons voorstellen dat u daar liever met een onafhankelijk persoon over praat. Juist voor die situaties hebben wij een klachtenfunctionaris.

Mocht u dat willen dan kunt u dus ook rechtstreeks in contact komen met onze klachtenfunctionaris. Die zal proberen om samen met u een passende oplossing te vinden. In verreweg de meeste gevallen lukt dat ook naar tevredenheid van onze klanten.

## HOE BEREIKT U DE KLACHTENFUNCTIONARIS?

U kunt bellen met nummer **088 - 78 67 793**

## TOCH EEN OFFICIËLE KLACHT INDIENEN?

Mocht u om wat voor reden dan ook van mening zijn dat u toch een officiële klacht wilt indienen, dan kunt u zich schriftelijk – per brief of per mail – wenden tot de klachtencommissie van Medipro. Deze commissie zal dan haar best doen om alsnog uw klacht te verhelpen.

Een klacht kan per post of per mail worden ingediend bij de klachtencommissie van Medipro. De commissie is een onafhankelijk orgaan en de leden van de klachtencommissie zijn verplicht tot geheimhouding van de behandelde zaken.
Een klacht per post moet geprint, getypt of in duidelijk leesbaar handschrift worden ingediend. Naast een duidelijke beschrijving en motivering van uw klacht dient u in ieder geval ook uw naam, adres en woonplaats te vermelden en uw telefoonnummer en mailadres.

De klachtencommissie moet altijd binnen twee weken reageren op uw klacht.

**Het adres voor indiening per brief is:**
Klachtencommissie Medipro
Kerkenbos 1015a
6546 BB Nijmegen

Per mail kunt u zich wenden tot
**klachtencommissie@medipro.nl**

## IN BEROEP GAAN TEGEN EEN UITSPRAAK

Indien u het na afloop van de klachtenprocedure niet eens bent met de uitspraak van de klachtencommissie, dan kunt u hiertegen nog in beroep gaan bij een externe geschillencommissie.

Medipro is aangesloten bij een erkende geschillencommissie.

erisiets
mis
gegaan.nl

**088 - 78 67 799**

www.medipro.nl