

EEN KLACHT, UW RECHT, ONZE AANDACHT OM TE VERBETEREN

Voor u ligt de klachtenfolder van Easy Cosmetics. We streven naar hoge klanttevredenheid. Klachten worden niet snel ingediend. Toch vinden wij het als Easy Cosmetics erg belangrijk om te weten waar de knelpunten liggen en wat u verbeterd zou willen zien. Daarom hebben wij het volgende geregeld voor de behandeling van klachten:

- Wij informeren u in **deze folder** over de wijze waarop u of uw naasten en andere betrokkenen klachten in kunnen dienen en lichten dit toe tijdens het intakegesprek.
- Bij dit formulier is een **klachtenformulier** bijgevoegd. Hiermee kunt u uw klacht kenbaar maken en/of naasten machtigen om de klacht in te dienen namens u.
- Wij zijn **aangesloten bij een onafhankelijke klachtencommissie**. U kunt zich bij ontevredenheid van het oplossen van uw klacht door ons als organisatie of direct wenden tot de onafhankelijke klachtencommissie.
- U kunt een **klachtenreglement opvragen** bij de organisatie. In dit klachtenreglement staat beschreven op welke wijze er wordt omgegaan met klachten.

Hieronder geven wij een korte toelichting op de behandeling van klachten, wie erbij betrokken zijn en wat u van ons als organisatie kunt verwachten. Wij kunnen de kwaliteit van zorg verbeteren als wij weten waar u tegen aanloopt.

WIE KAN EEN KLACHT INDIENEN?

Cliënten die zorg-/dienstverlening van Easy Cosmetics ontvangen kunnen een klacht indienen.

Betrokken naasten, wettelijk vertegenwoordigers en/of zaakwaarnemers van een cliënt kunnen een klacht indienen indien hier schriftelijke toestemming voor gegeven wordt door de cliënt. Dit heeft te maken met de privacy van uw gegevens.

WANNEER KAN IEMAND ANDERS EEN KLACHT VOOR U INDIENEN?

Op het klachtenformulier kunt u aangeven of u toestemming verleent dat een naaste een klacht indient. Hiervoor moet deze persoon gemachtigd worden.

WAAROVER KUNT U EEN KLACHT INDIENEN?

Een klacht kan zeer uiteenlopend zijn. Bij klachten kunt u denken aan:

- De omgang met u als cliënt
- De zorg-/hulpverlening
- De informatie of voorlichting die u heeft ontvangen is niet voldoende.
- Het nakomen van afspraken
- Financiële kosten
- Etc.

KOSTEN VAN DE KLACHTENBEHANDELING

Wij brengen u als organisatie geen kosten in rekening voor de behandeling van klachten. Ook de eventueel betrokken zorgverlener kan u geen kosten in rekening brengen.

Indien u zelf externe bijstand inroept van bijvoorbeeld een advocaat, expert of adviseur dan zijn de kosten voor eigen rekening.

HOE EN BIJ WIE KUNT U EEN KLACHT INDIENEN?

OPVRAGEN VAN HET KLACHTENREGLEMENT

In het klachtenreglement staat de wijze waarop wij als organisatie met klachten omgaan en hoe de onafhankelijke klachtencommissie uw klacht kan behandelen. U kunt een klachtenreglement opvragen bij Easy Cosmetics of op de website kijken.

Voor het schriftelijk indienen van een klacht kunt u gebruikmaken van het klachtenformulier.

BIJ WIE KUNT U EEN KLACHT INDIENEN?

DE ROL VAN DE ORGANISATIE

Wij als organisatie nemen uw klacht uiterst serieus. Wij kunnen u op diverse manieren bijstaan en binnen onze organisatie kunt u met klachten terecht bij de directie.

U kunt uw klacht schriftelijk kenbaar maken aan Directie Easy Cosmetics bereikbaar via info@easycosmetics.nl of per post, Easy Cosmetics, Courbetstraat 34, 1077 ZV Amsterdam.

DE ROL VAN DE ONAFHANKELIJKE KLACHTENCOMMISSIE

U kunt zich direct, of als u niet uitkomt met ons bedrijf en u bent niet tevreden over de afhandeling van uw klacht, wenden tot de onafhankelijke klachtencommissie van Semzorg. U kunt het klachtenformulier opsturen naar: Semzorg, t.a.v. de klachtencommissie, lotterstraat 34, 2021TG, Haarlem.

U ontvangt binnen 5 werkdagen een brief van ontvangst. Alle gegevens worden zorgvuldig en vertrouwelijk behandeld volgens een vaste procedure. De klachtencommissie probeert tot een bevredigende oplossing te komen.

Vervolg van de procedure:

- De klachtencommissie ontvangt uw klacht en zal binnen vijf dagen een ontvangstbevestiging sturen.
- De klachtencommissie neemt uw klacht in behandeling en doet een uitspraak over de gegrondheid van de klacht. De klachtencommissie kan u benaderen om toelichting te geven op de ingediende klacht.
- Binnen 4 weken doet de klachtencommissie een uitspraak en deelt dit schriftelijk aan u en de aangeklaagde mede, al dan niet met aanbevelingen.
- Wij als zorgorganisatie geven binnen 4 weken aan de klachtencommissie en u als cliënt aan wat wij met de klacht gedaan hebben.
- Als er wordt afgeweken van bovengenoemde termijnen dan wordt u hierover met reden beschreven over geïnformeerd.

Klachtenformulier

Download hier het klachtenformulier welke u kunt gebruiken voor de schriftelijke aanmelding van uw klacht: http://www.easycosmetics.nl/Klachtenformulier_ZmAw.pdf