

## Klachtenprocedure Praktijk LUX

1. PRAKTIJK LUX hecht aan tevreden relaties en er wordt daarom steeds aan de kwaliteit van de dienstverlening gewerkt.  
Waar gewerkt wordt, kunnen echter fouten worden gemaakt en kunnen misverstanden ontstaan. Indien u ontevreden bent over een van de medewerkers, over de dienstverlening of wat voor aspect van PRAKTIJK LUX dan ook, dan wordt u nadrukkelijk uitgenodigd om dat zo snel mogelijk te laten weten. Uw opmerkingen worden zeer serieus genomen en waar wenselijk wordt er met u naar een passende oplossing gezocht.
2. Vaak kunnen klachten het beste tijdens een goed gesprek (telefonisch of in persoon) worden opgelost; u wordt daarom verzocht eerst contact op te nemen voor telefonisch overleg over het probleem of voor het maken van een afspraak.
3. Als de klacht een bepaalde persoon betreft, heeft het de voorkeur dat u eerst probeert om met de betreffende persoon tot een oplossing te komen. Lukt dit niet of heeft u redenen om dit niet te willen, dan kunt u contact opnemen met Emma Hafkamp, eigenaar PRAKTIJK LUX.
4. In het geval u ook ontevreden bent over de hierop verkregen reactie kunt u zich schriftelijk wenden tot de klachtencommissaris mevrouw M. Roozmond, mediator en eigenaar van Roozmond Mediation. Deze commissaris opereert onafhankelijk. Richt uw schrijven aan haar op het e-mailadres [Maja@RoozmondMediation.nl](mailto:Maja@RoozmondMediation.nl).
5. De ontvangst van uw klacht wordt door de klachtencommissaris zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen 10 werkdagen\* schriftelijk bevestigd. Klachten worden vertrouwelijk behandeld en kunnen alleen schriftelijk worden ingediend.
6. De klachtencommissaris zal aangeklaagde zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen 10 werkdagen, de klacht schriftelijk voorleggen en hem of haar om zijn of haar schriftelijke reactie vragen.
7. De commissaris stelt klager en beklagde in de gelegenheid te worden gehoord over wat in de klacht is verwoord. Zowel de klager als de aangeklaagde kan de klachtencommissaris verzoeken samen, dan wel apart van elkaar te worden gehoord. De commissaris beslist hierover.
8. De klachtencommissaris streeft ernaar om tot een oplossing te komen waarin de waarden en criteria van beide partijen worden gecombineerd en waar beide partijen tevreden mee zijn. Uitspraken van de commissaris zijn bindend voor zowel klager als aangeklaagde.
9. PRAKTIJK LUX geeft onverwijld en volledig uitvoering aan de uitspraken van de klachtencommissaris. Ook klager houdt zich aan de uitspraken van de commissaris.
10. De klachtencommissaris kan zich laten bijstaan door deskundigen.
11. De klachtencommissaris en eventuele externe deskundige zijn tot geheimhouding

verplicht.

12. Een klacht wordt binnen 30 werkdagen\*, na ontvangstbevestiging, door de klachtencommissaris afgehandeld. Hiervan wordt een verslag gemaakt.
13. De klager kan binnen 20 werkdagen\* bij de klachtencommissaris in beroep gaan tegen de beslissing. Hierbij dient men nieuwe, aanvullende informatie te presenteren.
14. Alle documenten betrekking hebbend op een klacht worden gedurende twee jaar bewaard. Dat geldt ook voor het verslag van de wijze van afhandeling.

\* *De in de procedure genoemde termijnen kunnen verlengd worden in verband met vakantie of ziekte van de betrokkenen. De betrokkenen worden hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte gesteld.*