

Klachtenreglement DetaCura BV

Artikel 1

1. Een ieder die wil klagen over de wijze waarop een medewerker van DetaCura zich in diens beroepsmatig handelen jegens hem heeft gedragen, kan hierover schriftelijk een klacht indienen.
2. Een ieder die wil klagen over een mogelijke tekortkoming van DetaCura kan daarover een klacht indienen.
3. Definitie klacht: Schriftelijke melding van ontevredenheid over bejegening, resultaten en/of dienstverlening.

Artikel 2

DetaCura draagt zorg voor een zorgvuldige en behoorlijke behandeling van schriftelijke klachten indien de klacht conform het format van artikel 3 is ingediend.

Artikel 3

1. De klacht wordt ondertekend en bevat ten minste:
 - a. de volledige naam en het adres van de klager;
 - b. de naam van de medewerker op wiens gedraging de klacht betrekking heeft;
 - c. de dagtekening;
 - d. een volledige omschrijving van de gedraging dan wel gestelde tekortkoming welke de aanleiding tot de klacht is;
2. De klacht kan en of mag ook een voorstel voor afwikkeling van de klacht bevatten.
3. De klacht waarop het voorval of de tekortkoming betrekking heeft, dient uiterlijk na acht weken na het voorval dan wel de gedane constatering van een eventuele tekortkoming te zijn ingediend.
4. Indien een verbintenis tussen DetaCura en klager met wederzijds goedvinden is opgezegd of van rechtswege is geëindigd, dan dient een klacht uiterlijk zes weken na dato te zijn ingediend.
5. De klacht dient per e-mail te worden ingediend via: info@detacura.nl.

Artikel 4

De medewerker die een schriftelijke klacht ontvangt, stuurt deze terstond door aan de directie van DetaCura.

Artikel 5

1. DetaCura bevestigt de ontvangst van de klacht per e-mail en zulks binnen tien werkdagen.
2. Bij de ontvangstbevestiging wordt vermeld:
 - a. de afhandelingstermijn;
 - b. de verdere procedure;
 - c. de contactpersoon;
 - d. de eventuele mogelijkheid te worden gehoord of daarvan af te zien.
3. DetaCura kan een klacht niet ontvankelijk verklaren. Met een begeleidende schrijven meldt DetaCura aan klager de reden van het niet-ontvankelijk zijn.

Artikel 6

De behandeling van de klacht geschiedt door een medewerker en of medewerkers die niet bij de gedraging dan wel de gestelde tekortkoming waarop de klacht betrekking heeft, betrokken is of zijn geweest.

Artikel 7

1. DetaCura neemt een klacht niet in behandeling indien niet is voldaan aan enig bij het klachtenreglement gesteld vereiste voor het in behandeling nemen van klachten; alsdan is de klager in verzuim t.a.v. artikel 3.
2. De klager zal in de gelegenheid worden gesteld om het verzuim te herstellen binnen een hem daartoe gestelde termijn.
3. Van het niet in behandeling nemen van de klacht stelt de directie van DetaCura klager zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis.

Artikel 8

1. DetaCura stelt de klager en de medewerker op wiens gedraging de klacht betrekking heeft in de gelegenheid te worden gehoord.
2. Van het horen kan worden afgezien indien de klacht kennelijk ongegrond is of dusdanig evident is dat horen niets zal toevoegen t.a.v. het vaststellen van de (on)gegrondheid van de klacht.
3. Van het horen wordt een verslag gemaakt en aan de betrokkenen aangeboden ter verificatie van de hetgeen over en weer besproken is.

Artikel 9

1. DetaCura handelt de klacht zo spoedig mogelijk af, doch uiterlijk binnen zes weken.
2. De termijn wordt opgeschort met ingang van de dag waarop de klager is verzocht een verzuim als bedoeld in artikel 7, eerste lid, van dit klachtenreglement te herstellen, tot de dag waarop het verzuim is hersteld of de daarvoor gestelde termijn ongebruikt is verstreken.
3. De afhandeling kan voor ten hoogste vier weken worden verdaagd.
4. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en de medewerker op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.

Artikel 10

1. DetaCura stelt de klager en de medewerker op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, schriftelijk en gemotiveerd in kennis van haar bevindingen inzake de klacht alsmede van eventuele aanbevelingen aan de dagelijkse leidinggevende en de directie.
2. Een eventuele beslissing ten aanzien van de gegrondheid van een klacht zal nimmer leiden tot enige vorm van erkenning van aansprakelijkheid.
3. De beslissing DetaCura strekt tot:
 - a. gegrondverklaring van de klacht; of
 - b. ongegrondverklaring van de klacht.

Artikel 11

De klacht vervalt zodra klager aan DetaCura te kennen geeft dat *a.* de medewerker op wiens gedraging de klacht betrekking heeft naar tevredenheid aan de klacht tegemoet is gekomen of *b.* de gestelde tekortkoming naar tevredenheid is opgelost.

Artikel 12

DetaCura draagt zorg voor de registratie van de ingediende klachten.

Artikel 13

Indien partijen er onderling onverhoopt niet uit komen dan heeft de klager de mogelijkheid om zich tot de rechter te wenden. Conform hetgeen gesteld is in de Algemene Voorwaarden is het Nederlands recht van toepassing.