

Klachtenregeling

Solutio BV

tevens opererend onder de naam "De Farmaspecialist"

Solutio BV
Nederhemert

1. Inleiding

Solutio hecht sterk aan een goede en transparante relatie met haar klanten.

Het verlenen van diensten is, hoe zorgvuldig daarbij ook te werk wordt gegaan, mensenwerk. Het is daarom niet uitgesloten dat een klant niet tevreden is over de dienstverlening of dat er iets mis gaat. Om een zorgvuldige behandeling van klachten te waarborgen heeft Solutio een klachtenregeling opgesteld. De regeling is van toepassing op alle soorten klachten van klanten van Solutio.

Uiteraard zullen alle klachten vertrouwelijk worden behandeld.

2. Publicatie

De klachtenregeling wordt op verzoek aan klanten toegezonden. Tevens staat de klachtenregeling gepubliceerd op de website van Solutio.

3. Indienen klachten

Klachten kunnen op de volgende wijze worden ingediend:

Schriftelijk voor dienstverlening die uitgevoerd is via de vestiging Oosterhout:

Solutio
T.a.v. de Directie
Kerklaan 2,
5317 KZ Nederhemert
0418 554 080

E-mail: info@defarmaspecialist.nl

4. Termijn

Klachten kunnen worden ingediend tot uiterlijk 6 weken na het moment van handelen of nalaten van Solutio, dan wel vanaf het moment dat de klant redelijkerwijs daarvan kennis had kunnen nemen.

5. Procedure

5.1 Coördinatie klachtenbehandeling

De coördinatie van de klachtenbehandeling is in handen van de coördinator opleidingen van Solutio (N. Gundelach). Indien de coördinator opleidingen zelf betrokken is bij de klacht, wordt de klacht afgehandeld door de directie van Solutio.

5.2 Behandeling

- a. Binnen een week na ontvangst van de klacht door de Accountmanager wordt de ontvangst schriftelijk aan de klant bevestigd en wordt hij/zij schriftelijk over het verdere verloop van de procedure ingelicht.
- b. Klant ontvangt binnen drie weken na ontvangst van de klacht schriftelijk bericht over de afhandeling van de klacht, dan wel de stand van zaken in de afhandeling en de verwachte datum waarop definitief bericht aan de klant wordt verzonden.
- c. Klacht wordt uiterlijk binnen 4 weken afgehandeld door de coördinator opleidingen van Solutio.
- d. Is de klacht niet binnen twee maanden na ontvangst afgehandeld, dan wordt de klacht geacht niet tot tevredenheid van de klant te zijn afgehandeld en wordt door de coördinator opleidingen de beroepsprocedure ingezet.

5.3 Beroep

Is de klant niet tevreden over de afhandeling van de klacht, dan kan hij/zij zijn/haar klacht vervolgens binnen zes weken schriftelijk voorleggen aan de directie van Solutio.

Beroep kan op de volgende wijze worden ingediend:

Schriftelijk: Solutio
T.a.v. de heer G. op 't Hoog
Kerklaan 2,
5317 KZ Nederhemert

0418 554 080

E-mail: info@defarmaspecialist.nl

De directie handelt het beroep binnen zes weken nadat deze aan haar is voorgelegd af. Zo niet, dan wordt het beroep geacht niet tot tevredenheid van de klant te zijn afgehandeld.

6. Geschillenregeling

Een klant kan, indien de klacht niet tot tevredenheid is afgehandeld door Solutio, gebruik maken van de mogelijkheid de klacht door te leggen bij de Stichting Mediation Instituut te Rotterdam. Indien het onmogelijk is gebleken de klacht op te lossen mbv mediation, zal het geschil worden beslecht door de bevoegde rechter van de Rechtbank in Arnhem.

Aan de behandeling van het geschil door een externe instantie kunnen kosten zijn verbonden. Het oordeel van een onafhankelijke beroepsinstantie zal door Solutio als bindend worden afgehandeld, waarna afhandeling hiervan zal plaatsvinden binnen de door de beroepsinstantie gestelde termijnen.

7. Rapportage aan klanten:

Elk kwartaal meldt Solutio klachten indien van toepassing aan de klanten m.b.t. de cliënten die via hen zijn verwezen:

- a) Het aantal ingediende klachten
- b) Het aantal ingediende klachten dat niet in behandeling is genomen
- c) Het aantal ingediende klachten dat niet in behandeling is genomen en binnen de termijn is afgehandeld
- d) Het aantal ingediende klachten dat in behandeling is genomen
- e) Het aantal ingediende klachten dat in behandeling is genomen en binnen de gestelde termijn is afgehandeld

8. Bewaartermijnen:

Alle binnen gekomen klachten zullen minimaal 5 jaar worden bewaard.