

## Klachtenprocedure Oase Vitaal Praktijk

Wij doen ons uiterste best om optimale klanttevredenheid te bereiken. Het liefst doen we dat in goed contact en we hopen dan ook dat eventuele klachten mondeling gemeld en opgelost kunnen worden.

Als een klant desondanks niet tevreden is, kan onze schriftelijke klachtenprocedure gevolgd worden.

1. De klacht van de klant wordt schriftelijk (per email) ingediend bij Oase Vitaal Praktijk met een ingevuld klachtenformulier, waarin door de indiener de aard van de klacht, de motivatie om deze in te dienen en de mogelijke oplossing wordt genoteerd. Het klachtenformulier is te downloaden vanaf de website van Oase Vitaal Praktijk ([www.oasevitaalpraktijk.nl](http://www.oasevitaalpraktijk.nl)). Alle schriftelijke communicatie vindt steeds plaats via email ([sanja@oasevitaalpraktijk.nl](mailto:sanja@oasevitaalpraktijk.nl)).
2. De ontvanger van de klacht reageert binnen twee weken schriftelijk (per email) met een bevestiging van ontvangst en een herbevestiging van deze klachtenprocedure. Wij kunnen
  - (a) de klacht gegrond verklaren en zeggen dan toe deze in behandeling te nemen of
  - (b) de klacht ongegrond verklaren.

In het geval van (a) zijn er twee mogelijkheden:

- of we stellen voor in een persoonlijke ontmoeting met elkaar te overleggen,
- of we zeggen toe binnen twee weken na deze ontvangstbevestiging met een schriftelijke, inhoudelijke reactie te komen.

3. Zodra de indiener van de klacht deze schriftelijke inhoudelijke reactie van ons heeft ontvangen, heeft hij/zij vier weken de tijd om hierop schriftelijk te reageren, dan wel met een voorstel tot overleg te komen.

4. Zodra wij de reactie van de indiener van de klacht hebben ontvangen, zullen wij binnen twee weken reageren met een schriftelijke, inhoudelijke reactie, dan wel met een voorstel tot overleg.

5. De indiener van de klacht geeft binnen twee weken na onze laatste schriftelijke, inhoudelijke reactie schriftelijk aan of deze naar tevredenheid is opgelost. In dat geval sluiten wij het klachtdossier.

6. Als de indiener van de klacht aangeeft dat de klacht niet naar tevredenheid is opgelost, dan geeft hij/zij dit binnen een week aan. Wij geven dan vervolgens binnen een week aan of we het dossier aan een onafhankelijke derde voorleggen.



7. Als dit laatste het geval is, dan wordt de klacht aan een onafhankelijke derde voorgelegd: dhr J. van de Voort. Deze zal middels mediation dan wel arbitrage zorgen voor een besluit. Hiermee is de klachtbehandeling definitief afgerond en wordt het klachtdossier gesloten.

8. De bewaartermijn van de klacht is 5 jaar.

