

Klachtafhandeling

Corona Sneltest Rotterdam-Den Haag streeft inhoudelijke kwaliteit en een hoog niveau van dienstverlening na.

Mocht u toch niet tevreden zijn over een aspect van onze dienstverlening, bespreek dat dan in de eerste instantie tijdens uw bezoek aan onze teststraat met de betreffend medewerker. Wanneer u samen niet tot een oplossing komt, verzoeken wij u het klachtenformulier in te vullen en te versturen.

Beknopte klachtenprocedure	
1	Bij voorkeur dient u uw klacht per mail in via het klachtenformulier op onze website www.corona-sneltest-rotterdam-den Haag.nl of u kunt dit formulier mailen naar info@corona-sneltest-rotterdam-den Haag.nl .
2	Binnen tien werkdagen krijgt u een ontvangstbevestiging met toelichting over de verdere procedurestappen.
3	De klacht wordt in principe behandeld door de klachtcoördinator die niet direct bij de klacht betrokken is. Als deze wel bij de klacht betrokken is, wordt u geïnformeerd over wie vervolgens de klachtafhandeling zal coördineren. In de bevestiging (zie punt 2) staat vermeld wie de klacht zal afhandelen.
4	Als er meer informatie nodig is voor de afhandeling van de klacht, zal er per mail contact met u opgenomen worden voor nadere toelichting. Binnen Corona Sneltest Rotterdam-Den Haag volgt er een gesprek met de persoon die met de klacht te maken heeft.
5	Op Basis van de verzamelde informatie wordt tot een uitspraak gekomen. Binnen uiterlijk zes weken na ontvangst van de klacht, krijgt u hiervan per mail een bevestiging .
6	Als de uitspraak of voorgestelde afhandeling door u als klager, als onvoldoende wordt ervaren, dient u dit binnen twee weken per mail kenbaar te maken.
7	Als u binnen de gestelde termijn geen bezwaar maakt tegen de afhandeling van uw klacht, zullen wij deze als afgehandeld beschouwen.
8	Als u binnen de gestelde termijn reageert op de afhandeling van de klacht. Zullen wij uw argumenten op de afhandeling van deze klacht bespreken met de betreffende persoon en u uiterlijk na tien werkdagen een definitief antwoord geven.

	Daarbij wordt tevens aangegeven op welke wijze u een derde partij (Geschillencommissie) kunt inschakelen.
9	Overschrijden van enige in de voorgaande artikelen genoemde termijnen, heeft van het moment van overschrijding van die termijn, tot gevolg dat bij het voorleggen van de klacht aan de Geschillencommissie niet aan de klager kan worden tegengeworpen dat de interne klachtprocedure nog niet is afgerond. Tenzij deze daarmee heeft ingestemd.

Klachtenformulier

Personalialia

Naam	
Bedrijf	
BSN	
Adres	
Postcode + Plaats	
Telefoonnummer	
Emailadres	
Klachtomschrijving	
Datum waarop het voorval plaats vond	
Toelichting	