

Klachtenprocedure

Inleiding

Wij vinden het belangrijk om kwaliteit te leveren en ervoor te zorgen dat onze klanten tevreden zijn. Ondanks dat we ons hiervoor inspannen, kan het zijn dat je toch niet tevreden bent. We stellen het op prijs als je je klacht met ons wilt delen. Dat biedt ons de kans om onze dienstverlening te verbeteren. Je klacht wordt uiteraard vertrouwelijk behandeld.

Indienen klacht Phoenix

We geven er de voorkeur aan dat je je klacht in eerste instantie bespreekbaar maakt bij de medewerker van Phoenix waarover de klacht gaat. Mogelijk is er sprake van een misverstand en leidt een gesprek hierover al tot een bevredigende oplossing.

Als je niet tevreden bent over de afhandeling van je klacht, kun je alsnog ons klachtenformulier invullen onderaan deze pagina. Je kan ook een e-mail sturen aan onze klachtenfunctionaris via klachtenfunctionaris@phoenixnetwerk.com.

Na ontvangst van de klacht zal onze klachtenfunctionaris binnen 5 werkdagen telefonisch contact met je opnemen om je de mogelijkheid te geven de klacht mondeling toe te lichten en tot een oplossing te komen.

Indienen klacht Klachtenportaal Zorg

Mocht je na je contact met de klachtenfunctionaris alsnog niet tevreden zijn over de afhandeling van je klacht, dan heb je de mogelijkheid om je klacht in te dienen bij Klachtenportaal Zorg. Hier is Phoenix bij aangesloten. Zij bieden je een onafhankelijke klachtenfunctionaris, klachtencommissie en een erkende geschillencommissie.

Informatie over Klachtenportaal Zorg en hoe je je klacht bij hen kunt indienen, kun je vinden op de website van Klachtenportaal Zorg: <https://klachtenportaalzorg.nl>.

Complaints procedure

Introduction

We believe it is important to deliver quality and to ensure that our customers are satisfied. Despite the fact that we make an effort to do this, you may not be satisfied. We appreciate it if you can share your complaint with us. This offers us the opportunity to improve our services. Your complaint will of course be treated confidentially.

Filing a complaint Phoenix

We prefer that you first discuss your complaint with the Phoenix employee who is the subject of the complaint. There may be a misunderstanding and a conversation about this already leads to a satisfactory solution.

If you are not satisfied with the handling of your complaint, you can still fill in our complaint form at the bottom of this page. You can also send an e-mail to our complaints officer via klachtenfunctionaris@phoenixnetwerk.com.

After receiving the complaint, our complaints officer will contact you by telephone within 5 working days to give you the opportunity to explain the complaint verbally and to come to a solution.

Submitting a complaint to the Healthcare Complaints Portal

If, after your contact with the complaints officer, you are still not satisfied with the handling of your complaint, you have the option of submitting your complaint to the Healthcare Complaints Portal. Phoenix is affiliated with this. They offer you an independent complaints officer, complaints committee and a recognized disputes committee.

Information about the Healthcare Complaints Portal and how to submit your complaint to them can be found on the website of the Healthcare Complaints Portal:

<https://klachtenportaalzorg.nl>.