



**ARTEMIS**  
HEALTH

## Klachtenprocedure

Document: 820330 A03

Versie: 1.0

Status: Goedgekeurd door de directie

## **Algemeen**

Artemis Health streeft ernaar de dienstverlening zo goed mogelijk uit te voeren. Tevreden klanten zijn voor ons van groot belang. Artemis Health beschouwt een klacht als een kans om de dienstverlening te verbeteren. Dit is een continu proces en wij zijn u dan ook dankbaar voor het delen van uw feedback, zelfs als dit in de vorm van een klacht bij ons terechtkomt. Uw klacht wordt vertrouwelijk behandeld.

## **De procedure**

Voor het indienen van uw klacht kunt u een e-mail sturen naar [info@artemishealth.nl](mailto:info@artemishealth.nl) waarbij u in de onderwerpregel schrijft 'n.a.v. klachtenprocedure'. Om u zo goed mogelijk van dienst te kunnen zijn, vragen wij uw naam, geboortedatum, uw contactpersoon en eventueel de naam van de persoon waarover u een klacht wilt indienen, hierin te vermelden.

Nadat u uw klacht heeft ingediend, ontvangt u binnen vijf werkdagen een schriftelijke ontvangstbevestiging.

De klacht wordt onderzocht door de verantwoordelijke functionaris. Als de verantwoordelijke functionaris vragen of onduidelijkheden heeft, neemt hij contact met u op. Vervolgens ontvangt u van ons een inhoudelijke reactie op uw klacht. Hierin zijn tevens de voorgestelde oplossing(en) of de te nemen maatregel(en) vermeld. Afhankelijk van de inhoud van uw klacht en wat het meest passend is, kan dit een schriftelijke reactie zijn of wordt een fysiek gesprek voorgesteld. De doorlooptijd van bovengenoemde procedure bedraagt maximaal twee werkweken.

## **Bezwaar**

Mocht u zich niet kunnen vinden in de afhandeling van uw klacht, dan kunt u dit binnen één kalendermaand schriftelijk kenbaar maken aan de directie van Artemis Health. U wordt dan in de gelegenheid gesteld om uw klacht mondeling toe te lichten. In onderling overleg zal worden bepaald of dit een telefonisch of persoonlijk gesprek zal zijn. Wij streven ernaar om tijdens dit gesprek een voor beide partijen bevredigende oplossing te vinden. Van het gesprek ontvangt u een schriftelijke verslag.

## **Uitzonderingen**

Er zijn situaties waarop onze klachtenprocedure niet van toepassing is.

Voor vragen of opmerkingen over een factuur kunt u contact opnemen met de afdeling Finance via [info@artemishealth.nl](mailto:info@artemishealth.nl), waarbij u in de onderwerpregel schrijft 'n.a.v. klachtenprocedure.'

Meent u financiële schade te hebben geleden door het handelen of nalaten van een van onze medewerkers, dan kunt u een aansprakelijkstelling richten aan de afdeling Juridische Zaken via [info@artemishealth.nl](mailto:info@artemishealth.nl), waarbij u in de onderwerpregel schrijft 'n.a.v. klachtenprocedure.'

**Bewaartermijn**

Uw gegevens in het kader van de klachtafhandeling zullen tot 5 jaar na de afhandeling van de klacht bewaard blijven.

**Vragen?**

Mocht u naar aanleiding van de klachtenprocedure vragen hebben, dan kunt u contact opnemen met uw contactpersoon bij Artemis Health.