



Klachtenregeling:

Nyx zorg voor slaap streeft ernaar om zorgvuldig met mensen om te gaan. We willen een kwaliteit goede opleidingen leveren en gemaakte afspraken nakomen. Ondanks inspanningen om onze cursisten tevreden te stellen, kan het voorkomen dat er klachten ontstaan. Via de klachtenregeling van Nyx zorg voor slaap kun je klachten kenbaar maken. Nyx zorg voor slaap gaat er in eerste instantie vanuit dat klachten terecht zijn, tenzij het tegendeel kan worden aangetoond. Nyx zorg voor slaap behandelt de klachten vertrouwelijk en verwacht dit ook van de partij welke een klacht heeft

Waarover kun je een klacht indienen

- de bejegening door medewerkers van Nyx zorg voor slaap
- het niet nakomen van gedane toezeggingen / gemaakte afspraken
- onzorgvuldige omgang met vertrouwelijke informatie
- **ernstige afwijking van de inhoud van de cursussen ten opzicht van de schriftelijke voorinformatie en de informatie op de website**

Hoe werkt de klachtenregeling

Stap 1: Je kunt een klacht indienen via e-mail of schriftelijk bij Nyx zorg voor slaap. Je klacht wordt altijd vertrouwelijk behandeld.

Stap 2: Je ontvangt een ontvangstbevestiging van de klacht per e-mail. De klacht wordt in behandeling genomen door Tejo Hylkema en Sylvia Loos. Binnen 10 werkdagen neemt een van deze medewerkers van Nyx zorg voor slaap contact met je op voor een afspraak.

Stap 3: In een persoonlijk gesprek kun je jouw klacht nader toelichten. Nyx zorg voor slaap zal vervolgens met voorstellen komen die als doel hebben de klacht naar tevredenheid op te lossen. Van het persoonlijk gesprek wordt een gespreksverslag gemaakt dat zowel door de klager als een van de medewerkers van Nyx zorg voor slaap wordt ondertekend. Vervolgens heb je als klager 14 dagen om te bepalen of Nyx zorg voor slaap de klacht voldoende heeft afgehandeld.

Stap 4: Als je binnen 14 dagen tot de conclusie komt dat je niet tevreden bent over de manier waarop Nyx zorg voor slaap de klacht heeft behandeld, kun je dit telefonisch of per e-mail kenbaar maken. Het gespreksverslag dat eerder werd gemaakt wordt aangevuld. Nyx zorg voor slaap zal vervolgens met nieuwe voorstellen komen om de klacht alsnog op te lossen. Je hebt opnieuw 14 dagen om op deze voorstellen te reageren.

Stap 5: Als het ondanks alle inspanningen niet lukt om gezamenlijk tot een oplossing te komen die voor beide partijen acceptabel is, dan zal door Nyx zorg voor slaap een onafhankelijke persoon worden ingeschakeld. Dit is de heer Drs. Geert Jaap Welsing. Vervolgens word je geïnformeerd over hoe de klacht verder behandeld zal worden. De heer Welsing zal een bindend advies uitbrengen. Binnen 7 dagen neemt Nyx zorg voor slaap een besluit over hoe ze jouw klacht gaat afhandelen.

De correspondentie over de klacht wordt vijf jaar door Nyx zorg voor slaap bewaard.