

Stichting MedMij

Klachtenregeling

Versie: 0.2

1. Waar gaat deze klachtenregeling over?

In deze klachtenregeling lees je hoe je een klacht indient en wat wij hiermee doen. Ook zie je hieronder wat je kunt doen als je klacht niet naar tevredenheid wordt afgehandeld. Deze klachtenregeling gaat uitsluitend over de ondersteunende diensten die Stichting MedMij biedt, bijvoorbeeld communicatie, helpdeskfunctie(s) en bedrijfsvoering. Voor klachten tussen de deelnemers onderling of de deelnemers en Stichting MedMij verwijzen wij je graag naar het Klachten- en geschillenbeleid zoals opgenomen in het MedMij Afsprakenstelsel ([klik hier](#)).

2. Hoe dien je een klacht in?

Je kunt je klacht op twee manieren indienen.

1. Online - vul het [Klachtenformulier](#) in.
2. Per brief - stuur je brief met je klacht aan:

Stichting MedMij
T.a.v. afdeling Bedrijfsvoering
Maanweg 174, gebouw C/3^e etage
2516 AB Den Haag

3. Welke gegevens hebben wij van jou nodig?

Voordat wij jouw klacht kunnen behandelen, hebben wij een aantal gegevens nodig. Vermeld daarom de onderstaande informatie op het klachtenformulier of in je brief. Bel je ons? Dan is het handig als je deze informatie bij de hand hebt:

- jouw naam, adres en het telefoonnummer waarop je overdag bereikbaar bent;
- een gedetailleerde omschrijving van je klacht;
- eventuele bijlagen om je klacht te onderbouwen.

4. Wat doen we met jouw klacht?

Nadat wij jouw klacht hebben ontvangen, krijg je per e-mail een ontvangstbevestiging. Vervolgens nemen we – telefonisch of per e-mail – contact met je op over de inhoud en de afhandeling van je klacht. Daarnaast ontvang je binnen tien werkdagen na ontvangst van de klacht een schriftelijke inhoudelijke reactie op je klacht.

Je leest in onze inhoudelijke reactie hoe wij de klacht hebben opgelost of nog zullen oplossen. Soms geeft een klacht aanleiding om een dienst aan te passen. Als dat in jouw situatie geldt, hoor je dat ook van ons. Wijzen wij je klacht af? Dan krijgt je informatie over wat je verder kunt doen. Wij registreren jouw klacht en de afwikkeling daarvan. De bewaartermijn voor klachten en de afhandeling daarvan is vijf jaar.

5. Als je niet tevreden bent over hoe wij je klacht hebben afgehandeld

Ben je ontevreden over de afhandeling van je klacht? Dan kun je een vervolgklacht indienen bij de directie van Stichting MedMij. Deze vervolgklacht dien je op dezelfde manier in als de oorspronkelijke klacht. Opnieuw ontvang je dan eerst een ontvangstbevestiging. Vervolgens krijg je binnen tien werkdagen een schriftelijke inhoudelijke reactie.

6. Als je ontevreden blijft over hoe Stichting MedMij met je klacht omgaat

Blijf je ontevreden, ook nadat de directie van Stichting MedMij naar je klacht heeft gekeken? Dan kun je de Geschillencommissie inschakelen. Een geschillencommissie adviseert en bemiddelt, of doet een uitspraak.

Je kunt een klacht indienen bij de Geschillencommissie over een product of dienst. Dit heeft een aantal voordelen:

- je hoeft niet naar de rechter;
- de procedure is sneller en goedkoper.

Kijk [hier](#) hoe je een klacht indient bij een geschillencommissie.