

Klachtenregeling – Foneco (onder Gezond en Rookvrij)

Foneco, handelend onder de naam **Gezond en Rookvrij**, vindt het belangrijk dat u tevreden bent over onze dienstverlening. Indien u klachten heeft, bieden wij een duidelijke en gestructureerde klachtenregeling aan, zoals vereist door de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz).

1. Indienen van een Klacht

Als u een klacht heeft over onze dienstverlening, kunt u deze als volgt indienen:

- Per e-mail: Stuur uw klacht naar **contact@gezondenrookvrij.nl**
- Telefonisch: Bel [telefoonnummer] om uw klacht door te geven.

2. Behandeling van de Klacht

Na ontvangst van uw klacht ontvangt u binnen vijf (5) werkdagen een bevestiging van ontvangst. Wij streven ernaar uw klacht binnen vier (4) weken te behandelen. Indien de behandeling meer tijd vereist, ontvangt u tijdig een update over de voortgang en een nieuwe verwachte termijn voor afhandeling.

3. Onderzoek en Reactie

Onze klachtencoördinator zal uw klacht onderzoeken en indien nodig contact met u opnemen voor aanvullende informatie. Na afronding van het onderzoek ontvangt u een schriftelijke reactie waarin wij de bevindingen en eventuele maatregelen toelichten.

4. Klachtencommissie

Indien u niet tevreden bent met de afhandeling van uw klacht, kunt u het geschil voorleggen aan de onafhankelijke klachtencommissie bij wie Foneco is aangesloten. Deze commissie is belast met de beoordeling en het geven van een bindende uitspraak over uw klacht.

Contactgegevens van de Klachtencommissie: **Quasir**

- T: 085-4874012
- E: **info@quasir.nl**
- W: www.quasir.nl

5. Verzekering

Foneco is aangesloten bij een klachtencommissie en heeft maatregelen getroffen om eventuele geschillen op een eerlijke en professionele manier te behandelen. Dit zorgt ervoor dat eventuele geschillen zorgvuldig worden afgehandeld en dat wij de kwaliteit van onze dienstverlening kunnen waarborgen.

6. Uw Rechten

U heeft het recht om te worden geïnformeerd over de behandeling van uw klacht en om binnen een redelijke termijn een reactie te ontvangen. U kunt bezwaar maken tegen de afhandeling van uw klacht en uw geschil voorleggen aan de klachtencommissie.

7. Contactgegevens

Voor vragen over deze klachtenregeling of om een klacht in te dienen, kunt u contact opnemen met:

Foneco (handelend onder de naam **Gezond en Rookvrij**)

E-mailadres: contact@gezondenrookvrij.nl