

Klachtenprocedure

First Aid Nederland streeft naar een hoge kwaliteit en goede (medische) dienstverlening. Desondanks kan het gebeuren dat u niet tevreden bent over het optreden van First Aid Nederland en/of haar hulpverleners. Als u over een bepaalde gang van zaken ontevreden bent of van mening bent dat er fouten zijn gemaakt, dan vernemen wij dat graag van u.

Indienen van een klacht

Om uw klacht op een juiste en snelle wijze op te lossen dient u ons, indien mogelijk, van de volgende gegevens voorzien per email aan info@first-aid-nederland.nl:

- uw (bedrijfs)naam, adres en telefoongegevens;
- een heldere omschrijving van uw klacht;
- datum, locatie en evenement waar de klacht plaatsvond;
- eventueel het tijdstip waarop de klacht ontstond;
- indien mogelijk de naam van de hulpverlener waarover u klaagt.

Zodra wij over deze gegevens beschikken gaan wij met uw klacht aan de slag en houden wij u op de hoogte over de voortgang van de afwikkeling.

Klachttermijn

Heeft u een klacht over onze dienstverlening? Dan verzoeken wij u vriendelijk om maximaal 2 weken na plaatsvinden van het evenement een klacht in te dienen. Binnen dit termijn hebben beide partijen de details en beleving nog paraat.

Afhandeling van uw klacht of verzoek

Na ontvangst nemen wij uw klacht op in ons klachtenregistratiesysteem. U ontvangt binnen vijf werkdagen een schriftelijke ontvangstbevestiging waarin wij vermelden:

- een korte beschrijving van uw klacht;
- hoe en wanneer First Aid Nederland uw klacht gaat onderzoeken;
- op welke termijn u naar alle waarschijnlijkheid een antwoord kunt verwachten.

First Aid Nederland zal zich inspannen om uw klacht zo zorgvuldig mogelijk af te handelen en uw ongenoegen weg te nemen. Wij streven naar een hersteld vertrouwen in First Aid Nederland en onze hulpverleners.

Verzoek om medische informatie

Heeft u letsel opgelopen tijdens het evenement en wilt u medische informatie opvragen omtrent de verleende zorg? Houd dan rekening met het wettelijke klachttermijn van 5 jaar. Dit termijn wordt ook gehanteerd met betrekking tot letselschade. Na dit termijn worden uw (medische) gegevens uit ons systeem verwijderd. Om uw privacy te waarborgen dient u bij het opvragen van medische informatie een verzoekschrift van uw advocaat te overleggen.

First-Aid-Nederland B.V.

Info@first-aid-nederland.nl

KvK/ Chamber of Commerce Number:

93072430

BTW Nummer/ VAT Number:

NL866266598B01