



KLACHTENREGELING — HANDS Therapy

HANDS 24x7 B.V., handelend onder de naam HANDS Therapy

Haarlem — Definitieve versie, maart 2026

SAMENVATTING (kort)

- Klachten kunnen per e-mail worden ingediend (info@hands24x7.nl).
- Ontvangstbevestiging binnen 5 werkdagen, reactie binnen 6 weken.
- Objectief onderzoek, hoor en wederhoor, vertrouwelijkheid.
- Registratie en verbetermaatregelen; mogelijkheid tot externe escalatie.

1. Doel en reikwijdte

Deze regeling beschrijft de behandeling van klachten over gedragingen van HANDS Therapy en/of therapeuten in het kader van onze dienstverlening aan cliënten.

2. Indienen van een klacht

De cliënt dient de klacht schriftelijk in via info@hands24x7.nl en vermeldt: naam en contactgegevens, datum, omschrijving van de klacht en relevante stukken.

3. Behandeling en termijnen

HANDS Therapy bevestigt ontvangst binnen 5 werkdagen. We horen cliënt en betrokken medewerker(s) en doen objectief onderzoek. Binnen 6 weken volgt een gemotiveerde, schriftelijke beslissing (gegrond/ deels gegrond/ ongegrond) en eventuele maatregelen.

4. Vertrouwelijkheid en registratie

Alle betrokkenen gaan vertrouwelijk om met klachtinformatie. Klachten worden geregistreerd en periodiek geanalyseerd voor kwaliteitsverbetering.

5. Externe route

Indien de cliënt ontevreden is over de afhandeling, kan hij/zij zich wenden tot een passende externe beroeps- of geschilleninstantie die van toepassing is op de betreffende therapeutische beroepsgroep (indien van toepassing).

6. Slotbepalingen

In gevallen waarin deze regeling niet voorziet, beslist de directie van HANDS 24x7 B.V., handelend onder de naam HANDS Therapy. Versie maart 2026.