

### Alles naar wens?

U kunt ervan uitgaan dat we alles rondom onze dienstverlening goed regelen. Daar zijn we voor. Als u tevreden bent over een van onze medewerkers of over onze dienstverlening, dan horen wij dat graag van u! U kunt ons dit laten weten via onze website of per ingestuurde brief.

### Denkt u met ons mee?

Wij zijn altijd op zoek naar manieren om onze producten en dienstverlening te verbeteren. Natuurlijk staat u als klant daarbij centraal. Uw mening is dan ook erg belangrijk voor ons. Hebt u een suggestie om onze producten, diensten of service te verbeteren? Dan horen we dat graag van u via onze website of per ingestuurde brief.

### U hebt een klacht, wat nu?

Vervelend dat u een klacht hebt! KLM Health Services (inclusief Airport Medical Services) luistert naar u. U kunt uw klacht voorleggen aan de leidinggevende van de afdeling die u geholpen heeft.

Nadat wij uw klacht hebben ontvangen, sturen wij u een ontvangstbevestiging. Ondertussen gaan wij meteen aan de slag om uw klacht op te lossen. In sommige gevallen is het nodig om aanvullende informatie of advies in te winnen. Het kan zijn dat u dan wat langer op onze oplossing moet wachten. Natuurlijk laten wij u dit weten.

U kunt ons uw klacht laten weten via onze website of per ingestuurde brief.

### *Onze oplossing is niet naar wens, wat nu?*

Wij doen ons uiterste best om samen met u tot een goede oplossing te komen. Toch kan het voorkomen dat u niet tevreden bent met onze reactie. Als u er met KLM Health Services (inclusief Airport Medical Services) niet uitkomt, kunt u het volgende doen.

### Voorleggen aan de klachtencommissie

In een aantal gevallen is het mogelijk om gebruik te maken van de klachtencommissie. De klachtencommissie wordt voorgezeten door een onafhankelijke voorzitter en bepaalt of de afhandeling van uw klacht op een juiste wijze heeft plaats gevonden.

### Voorleggen aan de rechter

U kunt uw klacht ook voorleggen aan de bevoegde rechter.

### *Tips bij het indienen van een klacht*

- geef zo precies mogelijk aan wat er gebeurd is, waar u ontevreden over bent en wat volgens u de beste oplossing is;
- stuur alle relevante stukken mee;
- stuur geen originele stukken met uw klacht mee; u kunt ze namelijk zelf nog nodig hebben;
- als u uw klacht niet zelf wilt of kunt indienen, dan is het ook mogelijk dit door iemand anders te laten doen. Omdat het mogelijk om medische gegevens gaat en wij uw privacy willen beschermen, vragen wij u om hiervoor een schriftelijke machtiging af te geven. Pas na ontvangst van de machtiging nemen wij uw klacht in behandeling.



KLM Health Services bv  
Hoofdkantoor: Luchthaven Schiphol  
Vestigingen: Hilversum  
Den Haag  
Rotterdam  
www.klmhealthservices.nl  
Handelsregister Amsterdam nr. 34091331