

Stappen bij een klacht/suggesties

Onze medewerkers doen er alles aan om het u naar de zin te maken, maar er kan altijd iets mis gaan. Laat het ons weten. Door uw reactie kunnen wij onze dienstverlening blijven verbeteren. Met uw op- of aanmerkingen kunt u het beste ons kantoor benaderen. Ook een wettelijk vertegenwoordiger of nabestaande kan een klacht indienen. Derden (bijvoorbeeld familieleden), kunnen geen aanspraak doen op deze klachtenregeling.

Als een medewerker tijdens de zorgverlening schade heeft veroorzaakt aan het eigendom van een cliënt, dan kan hiervoor een schadeformulier worden ingevuld. Vraag dit formulier aan door te bellen met 035 - 880 1654 of mail naar klachten@veritaszorg.nl

Zo dient u een klacht in

De eerste stap is dat u de klacht of aanbeveling bespreekt met de medewerker of degene die direct betrokken is bij de klacht. Ook kunt u bellen met ons kantoor om uw klacht te bespreken. Vaak worden zaken snel opgelost en misverstanden opgehelderd. Wanneer dit gesprek geen oplossing biedt, dan kunt u uw klacht voorleggen bij de klachtenfunctionaris. De cliënt heeft daarna ook het recht een klacht in te dienen bij de onafhankelijke klachtencommissie.

Dit doet de klachtenfunctionaris voor u

De klachtenfunctionaris zal de klacht in ontvangst nemen en de procedure bewaken. De Klachtenfunctionaris is objectief en kan u informeren over de klachtenafhandeling binnen Veritaszorg. De klachtenfunctionaris kan u bijstaan bij het formuleren van een klacht en het onderzoeken van de mogelijkheden om tot een oplossing voor de klacht te komen. Het kan zijn dat voor de inhoudelijke afhandeling en oplossing de betrokken leidinggevende contact met u opneemt. U wordt op de hoogte gehouden van de afhandeling van de klacht en uiterlijk binnen 6 weken ontvangt u een schriftelijke reactie van Veritaszorg.

U kunt contact opnemen met de klachtenfunctionaris door te bellen naar ons kantoor of een brief/e-mail te schrijven met daarin uw gegevens en hetgeen waar u niet tevreden mee bent.

Schriftelijk:

U kunt de klachtenfunctionaris schriftelijk bereiken via:

**Veritaszorg,
t.a.v. M. Gurluk
Westkade 2
1273 RR Huizen**

E Mail:

klachten@veritaszorg.nl

Telefonisch:

Klachtenfunctionaris is persoonlijk bereikbaar van woensdag tot en met donderdag op het telefoonnummer 035 - 880 1654

Geschilleninstantie

Wanneer u niet tevreden bent over de schriftelijke mededeling van Veritaszorg ten aanzien van de afhandeling van de klacht, en u er samen met Veritaszorg niet uitkomt, dan kunt u uw klacht indienen bij de Geschilleninstantie te bereiken onder telefoonnummer: 0228-322205. U vindt nadere informatie op de website van de Geschilleninstantie www.klachtenportaalzorg.nl, waar Veritaszorg bij aangesloten is.