

Klachtenprocedure



By WOON & ZORG

Wat kun je doen als je een klacht op opmerking heeft over onze dienstverlening?

Onze medewerkers doen hun best om u te ondersteunen. Waar mensen werken kunnen fouten gemaakt worden. Als er klachten zijn over onze medewerkers of diensten, willen wij dit graag weten. Wij nemen elke klacht serieus en zorgen voor een passende maatregel. Daarnaast kunnen wij hiervan leren en onze dienstverlening verbeteren.

Als u ontevreden bent over:

- De handelswijze van (individuele) medewerker(s)
- Een specifieke dienst van de organisatie.

Welke stappen kunt u ondernemen?

- Bespreek het eerst met de desbetreffende dienstverlener. Ben je niet tevreden over de geboden oplossing,
- U kunt dan de onderstaande klachtenformulier indienen. Gelieve binnen twee weken na het ontstaan van de klacht,
- U ontvangt binnen een week een ontvangstbevestiging,
- Vervolgens wordt u binnen twee weken uitgenodigd om uw verhaal persoonlijk met een leidinggevende te bespreken. Er wordt dan samen naar een oplossing gezocht of passende maatregel.

Als bovenstaande mogelijkheden niet tot een passende oplossing leidt kunt u zich als laatste mogelijkheid richten tot de onafhankelijke geschillencommissie Zorg. U kunt dan uw klacht bij hen kenbaar maken zullen vervolgens uw klacht verder behandelen. U kunt uw klacht indienen: www.degeschillencommissiezorg.nl