

* KV: Helpt en bemiddelt de cliënt
 * CVP: staat cliëntvertegenwoordiger bij, mbt onvrijwillige zorg, is niet in dienst van Vitalis.
 ** Wzd-klachten worden uitsluitend door de Landelijke Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg behandeld
 *** Termijn kan onder voorwaarden worden verlengd met 4 weken

Niet tevreden?

Vertel het ons



**Klachten
 regeling
 voor cliënten
 aan wie wij
 zorg verlenen**

Wat is een klacht?

Een klacht is een uiting van ontevredenheid over de behandeling, de gang van zaken in onze organisatie, de benadering of het gedrag van medewerkers. Kortom, het gaat om zaken die volgens u anders hadden moeten of gekund. Er zijn verschillende manieren om een klacht bekend te maken. In deze folder worden de mogelijkheden, zie hiervoor ook het schema op de achterkant van deze folder, kort toegelicht.

Hoe maak ik een klacht informeel bekend?

Wat voor klacht of gevoel van onvrede u ook heeft, stel het aan de orde. Bespreek het eerst met degene die de klacht heeft veroorzaakt. U geeft dan de mogelijkheid om iets direct te herstellen of te verbeteren. Mocht dit onvoldoende helpen, of indien u het moeilijk vindt om rechtstreeks met de betrokkene te praten, dan kunt u terecht bij een van de leidinggevenden of directeur.

Onafhankelijke klachtenfunctionaris

Ook kunt u ten alle tijden terecht bij de klachtenfunctionarissen van Vitalis. Zij ondersteunen u graag met het formuleren van uw klacht, treden op als objectief bemiddelaar of informeren u over de procedure van een formele klacht. Zij gaan vertrouwelijk met de informatie die u geeft om.

Blijf er niet mee rondlopen!

Hoe goed we ook ons best doen, er kunnen zich altijd situaties voordoen waarover u niet tevreden bent.

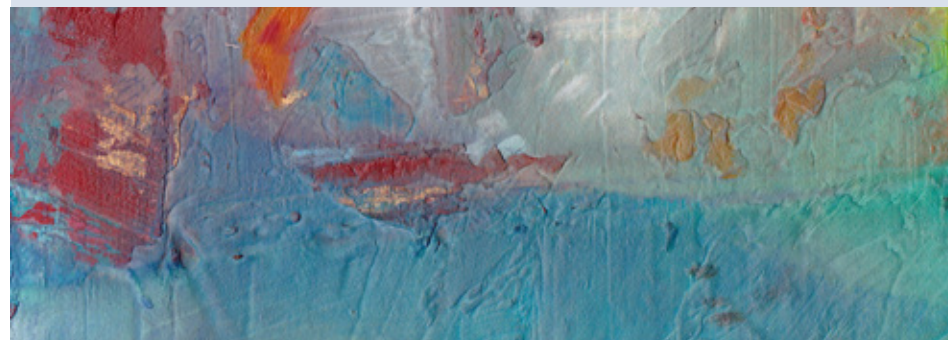
Spreek hierover. Dat is voor u én voor onze organisatie van belang.



Stuur een mail met verzoek voor contact naar het algemene email-adres: klachtenfunctionaris@vitalisgroep.nl of kijk op onze website www.vitalisgroep.nl (bij Vitalis WoonZorg Groep - voor u) naar de actuele contactgegevens.

Hoe maak ik een klacht formeel?

U kunt er ook voor kiezen om uw klacht volgens een formele procedure door een Regionale Onafhankelijke Klachtencommissie te laten behandelen. Deze commissie staat open voor zorgcliënten, hun vertegenwoordiger, gemachtigde of nabestaanden. De commissie onderzoekt uw klacht en brengt daar, na een hoorzitting, advies over uit (oordeel). Samen met onze collega- zorginstellingen hebben wij deze klachtencommissie regionaal opgezet. Zij opereren onafhankelijk.



U dient een klacht schriftelijk bij deze klachtencommissie in te dienen. In uw brief vermeldt u in ieder geval uw naam, een korte en duidelijke omschrijving van de klacht en wat u van de klachtencommissie verwacht. U kunt ook gebruik maken van het klachtenformulier dat op onze website staat.

Op onze website www.vitalisgroep.nl (bij Vitalis WoonZorg Groep - voor u) staan de actuele contactgegevens.

De Klachtencommissie informeert u over de verdere procedure / termijn van hoorzitting / uitspraak. De commissie heeft een geheimhoudingsplicht.