

Met elkaar werken
aan de beste zorg

Activite
samen voor de beste zorg

postadres

Postbus 149
2350 AC Leiderdorp

 (071) 516 14 15
 info@activite.nl
 www.activite.nl



Activite
samen voor de beste zorg

Klachtenregeling
Niet tevreden? Samen zoeken we
naar een oplossing



AV.CO.14/012020

Klachtenregeling

Wij doen ons best om zo goed mogelijk aan uw verwachtingen te voldoen. Toch kan het gebeuren dat u niet helemaal tevreden bent over ActiVite. Dit horen wij dan graag van u, zodat wij samen met u de situatie kunnen oplossen. Wat kunt u doen als u niet tevreden bent?

Bespreken met de medewerker

Bespreek uw klacht allereerst met de medewerker die de zorg bij u verleent. Waarschijnlijk kunt u met hem of haar het snelst tot een oplossing komen.

Bespreken met de Teammanager

Als u vindt dat dit gesprek niet tot een gewenste oplossing leidt, kunt u uw klacht voorleggen aan de teammanager. Samen met u zoekt hij of zij naar een oplossing. Teammanagers zijn telefonisch bereikbaar via ons KlantenContactCentrum (KCC) via telefoonnummer (071) 516 14 01. Woont u in één van onze verpleeghuizen? Dan kunt u natuurlijk even binnenlopen bij de teammanager.

Klachtenfunctionaris

U kunt er ook voor kiezen contact op te nemen met onze klachtenfunctionaris. Zij staat u bij om uw klacht naar tevredenheid op te lossen. U kunt de klachtenfunctionaris telefonisch of schriftelijk bereiken:

1. telefoonnummer (071) 516 14 15
2. e-mail: klachtenfunctionaris@activite.nl
3. per post door een bericht te sturen naar:
ActiVite, T.a.v. de klachtenfunctionaris
Postbus 149, 2350 AC Leiderdorp

Raad van Bestuur

Het is ook mogelijk uw klacht in te dienen bij de Raad van Bestuur van ActiVite. Dit kan:

1. via telefoonnummer (071) 516 14 01
2. per post door een bericht te sturen naar:
ActiVite, T.a.v. Raad van Bestuur
Postbus 149, 2350 AC Leiderdorp

Extern advies

Het is mogelijk dat u of de Raad van Bestuur bij de beoordeling van een klacht het netwerk van klachtenfunctionarissen van Avant om een onafhankelijk advies vraagt. Avant is een vereniging van VVT-organisaties in de regio. Toeleiding van de klacht naar Avant verloopt via de klachtenfunctionaris van ActiVite. Avant brengt het advies na onderzoek schriftelijk uit aan de Raad van Bestuur en aan de indiener van de klacht. Het advies kan bijdragen aan een voor beide partijen bevredigende oplossing.

Geschillencommissie

Mocht u onverhoopt niet tevreden zijn over de oplossing die de medewerker, teammanager of onze klachtenfunctionaris voor u bereikt, dan kunt u uw klacht laten behandelen door de Commissie Verpleging Verzorging en Geboortezorg. ActiVite is bij deze commissie aangesloten. Voor meer informatie ga naar: www.degeschillencommissiezorg.nl

Clïëntvertrouwenspersoon

Een situatie kan zich voordoen waarin het voor u lastig is om onvrede of zorgen over de zorgverlening of de zorgrelatie te bespreken. Dan kan het helpen als u zich laat ondersteunen door een cliëntvertrouwenspersoon.

De cliëntvertrouwenspersoon is in eerste instantie een luisterend oor. U kunt er terecht met uw verhaal. Daarna bespreekt u samen of vervolgstappen wenselijk zijn en welke mogelijkheden er zijn. De cliëntvertrouwenspersoon biedt, voor zover gewenst, hierbij daadwerkelijke ondersteuning.

Als u deze ondersteuning nodig heeft kan ActiVite voor u een cliëntvertrouwenspersoon inschakelen. Deze cliëntvertrouwenspersoon is niet bij ActiVite in dienst. ActiVite schakelt hem of haar in via een externe organisatie. Mocht u hier behoefte aan hebben, neem dan gerust contact op met de bestuurssecretaris van ActiVite via telefoonnummer: (071) 516 14 40.

Samen zoeken we naar een oplossing