

## Klachtenprocedure

Niet tevreden? We zoeken samen naar een oplossing.

Activite

**Postadres**

Postbus 149  
2350 AC Leiderdorp

**T** (071) 516 14 15

**E** [info@activite.nl](mailto:info@activite.nl)

**I** [www.activite.nl](http://www.activite.nl)



## Niet tevreden?

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. Wij willen dit dan graag van u horen, zodat wij de situatie met u kunnen oplossen. Wat kunt u doen als u niet tevreden bent?

### Medewerker

Bespreek allereerst met de medewerker die de zorg of ondersteuning aan u verleent, dat u niet tevreden bent. In de meeste gevallen kunt u met hem of haar het snelst tot een goede oplossing komen.

Als u vindt dat dit niet tot een goede oplossing leidt, zijn er de volgende mogelijkheden:

### Teammanager

U legt uw klacht schriftelijk of telefonisch voor aan de verantwoordelijke teammanager. Samen met u zoekt hij of zij naar een goede oplossing. Teammanagers zijn telefonisch goed bereikbaar via ons KlantenContact-Centrum (KCC), telefoonnummer (071) 516 14 15 of per mail via [info@activite.nl](mailto:info@activite.nl).

Woont u in een 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. De functionaris is onafhankelijk en bemiddelt tussen u en de organisatie om uw klacht naar tevredenheid op te lossen. U kunt de klachtenfunctionaris telefonisch of schriftelijk bereiken, via (071) 516 14 15, emailadres [klachtenfunctionaris@activite.nl](mailto:klachtenfunctionaris@activite.nl) of schriftelijk door een bericht te sturen naar:

ActiVite  
T.a.v. de klachtenfunctionaris  
Postbus 149  
2350 AC Leiderdorp

### Raad van Bestuur

Als u vindt dat uw klacht niet naar tevredenheid wordt opgelost door de medewerker, teammanager of klachtenfunctionaris, dan kunt zich schriftelijk richten tot de Raad van Bestuur van ActiVite.

ActiVite  
T.a.v. de Raad van Bestuur  
Postbus 149  
2350 AC Leiderdorp

### Geschillencommissie

Als u onverhoopt toch niet tevreden bent over de oplossing die wij voor u bereikt hebben, dan kunt u uw klacht laten behandelen door de commissie Verpleging Verzorging en Geboortezorg. Meer informatie hierover vindt u op: [www.degeschillencommissiezorg.nl](http://www.degeschillencommissiezorg.nl).

*Met elkaar werken  
aan de beste zorg*

