

Klachtenregeling

Niet tevreden? Samen zoeken we
naar een oplossing



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

Cliëntvertrouwenspersoon

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

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

