



Is er iets dat we
beter kunnen doen?
Laat het ons weten!

**Meer weten over
Klachtenafhandeling van ActiVite?**

- > Bel via (071) 516 14 15
- > Of mail naar info@ActiVite.nl

ActiVite
Zorg die bij je past

**Check en volg
ons ook online**

Facebook @ActiViteZorg
Instagram @werkenbijActiVite
YouTube @ActiViteZorgt
LinkedIn @ActiVite

Of kijk op ActiVite.nl



ActiVite
Zorg die bij je past

Samen gaan we
voor zorg die bij u past

**Klachten en
complimenten**



Deel uw ervaring met ons

Natuurlijk horen we het liefst van u dat u blij bent met onze zorg. Ook wanneer u niet helemaal tevreden bent horen we dit graag, zodat wij de situatie kunnen oplossen.

Als u tevreden bent

Vertel het ons! Dan zorgen we dat uw compliment bij de juiste medewerker(s) terecht komt.

- > Bel met ons Klanten Contact Centrum (KCC) via (071) 516 14 15.
- > Stuur een e-mail naar info@ActiVite.nl.

Als u niet tevreden bent

> 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.

- > Komt u er met de medewerker niet uit, dan kunt u uw klacht bespreken met de teammanager. Hij of zij zoekt vervolgens samen met u naar een oplossing. Onze teammanagers zijn telefonisch goed bereikbaar via ons Klanten Contact Centrum (KCC) via (071) 516 14 15. Woont u in een van onze verpleeghuizen? Dan kunt u ook even binnenlopen bij de teammanager daar.
- > Wilt u uw klacht liever online indienen? Dat kan op www.ActiVite.nl/klachten.

Contact met de klachtenfunctionaris

U kunt er ook voor kiezen om uw klacht te bespreken met de klachtenfunctionaris.

Wij hebben de klachtenbemiddeling en -regeling ondergebracht bij Quasir. Zij helpen u om uw klacht op te lossen. Via onderstaande contactgegevens kunt u in contact komen met Quasir.

Een klachtenfunctionaris van Quasir zal binnen 48 uur contact met u opnemen.

- > post: Quasir, Klachtenfunctionaris abonnementen, Postbus 1021, 7940 KA Meppel.
- > e-mail: bemiddeling@quasir.nl t.a.v. Klachtenbemiddeling
- > telefonisch: 06 - 48 44 55 38
- > meer informatie over Quasir is te vinden via www.quasir.nl

Hulp van de cliëntvertrouwenspersoon

Vindt u het lastig om uw zorgen, onvrede of klacht goed te verwoorden? Of heeft u er moeite mee om op te komen voor uw eigen belangen? Dan kunt u daar hulp bij krijgen van een onafhankelijke cliëntvertrouwenspersoon. De cliëntvertrouwenspersoon luistert naar uw verhaal en bekijkt met u welke stappen er mogelijk zijn. Hij of zij is niet bij ActiVite in dienst. ActiVite schakelt de cliëntvertrouwenspersoon in via een externe organisatie. Wilt u hier gebruik van maken, belt u ons dan op (071) 516 14 15. Op ActiVite.nl/klachten vindt u aanvullende informatie over de cliëntvertrouwenspersonen met wie we werken.

Als u er niet uit komt

We doen er alles aan om uw klacht zo goed mogelijk op te lossen. Komt u er niet uit met ActiVite of met onze klachtenfunctionaris en vindt u dat uw klacht niet goed opgelost is? Dan kunt u uw klacht laten behandelen door de Geschillencommissie Zorg. ActiVite is bij deze commissie aangesloten.

Meer informatie vindt u op: www.degeschillencommissiezorg.nl.

“We doen er alles aan om de situatie zo goed mogelijk op te lossen.”