

Klachtenprocedure ZevenAARDIG

Zie ook Kwaliteitshandboek 2021



Onder een klacht wordt verstaan:

“Een klacht is een uiting van ontevredenheid over een bewezen dienst”.

Wanneer u een klacht heeft over ZevenAARDIG zijn er drie mogelijkheden om de klacht in te dienen. Dit kan met een brief, een telefoongesprek of een mail.

De voorkeur van ZevenAARDIG gaat ernaar uit dat u uw klacht eerst bij ZevenAARDIG neerlegt. Daarvoor zijn twee mogelijkheden waar u gebruik van kunt maken. Mocht u dat onprettig vinden, of heeft die mogelijkheid niet een gewenst resultaat opgeleverd, dan kunt u contact opnemen met de externe klachtenfunctionaris. Dat is mevrouw Monique van der Lans. Zij is bereikbaar onder telefoonnummer 06 811 56 173

De interne klachtenfunctionaris van ZevenAARDIG is Elle Joosten.

Email: elle@zevenaardig.nl

Telefonische bereikbaarheid: 06-28172172

Er bestaat de mogelijkheid om een klacht in te dienen bij de externe klachtenorganisatie.

ZevenAARDIG is aangesloten bij klachtenprotaalzorg.nl. Dit waarborgt een onafhankelijke afhandeling van uw klacht. Op de website www.klachtenprotaalzorg.nl vindt u alle informatie over het indienen van een klacht en de klachtenprocedure.

Voor de interne klachtenfunctionaris van ZevenAARDIG geldt dat er een reactie volgt binnen 3 weken na ontvangst. De reactie krijgt u op papier, per post thuisgestuurd. Voor de termijnen van klachtenprotaalzorg.nl verwijzen we u naar www.klachtenprotaalzorg.nl.

De klachtenregeling is onderdeel van het ondersteunende proces zoals weergegeven in hoofdstuk 2.1 en biedt input voor het verbeteren van het primaire proces.