

Klachtenprocedure van Kleurrijk Zorg

Uiteraard doen wij er alles aan om de zorg zo goed mogelijk en naar uw tevredenheid uit te voeren. Ondanks onze inspanningen kan het voorkomen dat u niet tevreden bent. Wij bieden u daarom drie mogelijkheden om de klacht bij ons kenbaar te maken.

Melden bij medewerker van Kleurrijk Zorg

Als u een klacht heeft kunt u dit direct melden bij één van onze medewerkers. Deze zal de klacht met u bespreken en samen met u naar een oplossing zoeken. Komt u er samen niet uit, dan kunt u de klacht schriftelijk indienen bij de directie van Kleurrijk Zorg (via: info@kleurrij kzorg.nl). Er wordt dan binnen 5 werkdagen telefonisch contact met u opgenomen. De directie zal met u in gesprek gaan over uw klacht met als doel deze naar tevredenheid op te lossen.

Vanzelfsprekend heeft u altijd het recht om rechtstreeks contact op te nemen met onze onafhankelijke externe klachtenfunctionaris zonder tussenkomst van Kleurrijk Zorg

Externe klachtenfunctionaris

Is uw klacht onvoldoende opgelost, of duurt de afhandeling van uw klacht langer dan zes weken, dan kunt u de klacht indienen bij de externe klachtenfunctionaris van Kleurrijk Zorg. De klachtenfunctionaris zal u advies geven met betrekking tot de indiening van een klacht en kan u eventueel bijstaan bij het formuleren van de klacht en het onderzoeken van de mogelijkheden om tot een oplossing te komen. Het doel is om klachten zoveel mogelijk in een vroegtijdig stadium gezamenlijk op te lossen zodat een formele (schriftelijke) klacht wordt voorkomen. Vanzelfsprekend heeft u altijd ook het recht om rechtstreeks de klacht in te dienen bij de externe klachtenfunctionaris.

U kunt contact opnemen met de externe klachtenfunctionaris van Kleurrijk Zorg via onze branchevereniging SPOT. U kunt een klacht indienen per mail: klacht@verenigingspot.nl of per post: Vereniging SPOT, t.a.v. de klachtenfunctionaris, Lange Voorhout 58, 2514EG Den Haag

Geschilleninstantie

Als het niet lukt om met behulp van de klachtenfunctionaris tot een oplossing te komen van uw klacht, dan kunt u een formele klacht indienen bij Zorggeschil. Dit is een erkende geschillencommissie voor Zorg en Welzijn. De lid organisaties van SPOT zijn collectief aangesloten bij deze instantie. Ook hier is de afhandeling van de klacht kosteloos voor de klager, echter neemt u een adviseur in de arm dan zijn de kosten voor u. Meer informatie kunt u terugvinden op www.zorggeschil.nl