



Klachtenregeling

Bij Veilig voor Elk streven we ernaar om kwalitatief goede zorg te bieden aan al onze cliënten. Toch kan het voorkomen dat de zorg niet helemaal naar wens is. Wanneer je niet tevreden bent of een klacht hebt, dan kun je de volgende stappen nemen.

Bespreken met de betrokken medewerker

We raden aan om je klacht eerst te bespreken met de betrokken medewerker. De medewerker gaat hierover graag met jou in gesprek en zoekt samen naar een passende oplossing. Wanneer het bespreken met de medewerker niet tot een tevredenstellende oplossing leidt, dan kun je een klacht indienen bij Veilig voor Elk.

Klacht indienen bij Veilig voor Elk

Een klacht indienen bij Veilig voor Elk kan per mail naar info@veiligvoorelk.nl of per post naar:

Veilig voor Elk
Havenstraat 22-09
8304 AH Emmeloord

Vermeld hierbij duidelijk je naam, contactgegevens, datum van het indienen van de klacht, een uitgebreide omschrijving van je klacht en een beschrijving van de stappen die je al hebt ondernomen om tot een oplossing te komen.

Je ontvangt binnen vijf werkdagen een bevestiging van ontvangst van je klacht. Veilig voor Elk onderzoekt je klacht en neemt binnen tien werkdagen contact met je op over de klacht en vervolprocedure.

Klachtenbehandeling via Klachtenportaal Zorg

Wil of kan je de klacht niet bespreekbaar maken met ons, of wens je onafhankelijke ondersteuning hierbij, dan kan je contact opnemen met Klachtenportaal Zorg. Klachtenportaal Zorg is een externe organisatie waar we zijn aangesloten om onvrede en klachten over onze zorg te helpen oplossen.

Heb je je klacht of onvrede opgestuurd, dan beoordeelt Klachtenportaal Zorg of deze voldoet aan de voorwaarden om deze in behandeling te nemen en welke procedure erbij past.

Als er informatie ontbreekt of onduidelijk is, nemen zij contact met je op om het volledig te maken en ervoor te zorgen dat de klachtenprocedure goed opgestart wordt.

Wil je advies over hoe je om kunt gaan met een situatie waar je ontevreden over bent? Ook dan kan je contact opnemen met Klachtenportaal Zorg. Je start dan nog geen procedure op.

Je kunt een klachtenformulier invullen op de website van Klachtenportaal Zorg. Je kunt ook een e-mail sturen aan info@klachtenportaalzorg.nl. Weet je niet welke klachtenprocedure voor jou geldt? Ook daar kan Klachtenportaal Zorg je mee helpen.

Het doel blijft het oplossen van onvrede en klachten.