

Activite

Activite

postadres

Postbus 149
2350 AC Leiderdorp

T (071) 516 14 15

F (071) 516 13 09

E info@activite.nl

I www.activite.nl

Klachtenregeling



thuis in wonen, welzijn en zorg

Bent u niet helemaal tevreden?

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. Wij willen dit dan graag van u horen, zodat wij ons kunnen verbeteren. U kunt dit het best bespreken met de medewerker die de zorg aan u verleent. Als hiermee uw ontevredenheid niet wordt opgelost, zijn er de volgende mogelijkheden.

U neemt contact op met het KlantenContactCentrum (KCC) van ActiVite. Vervolgens probeert de verantwoordelijke teammanager of één van onze klantadviseurs samen met u tot een goede oplossing te komen. Het KCC is te bereiken via e-mail: info@activite.nl of telefoon: (071) 516 14 15.

U kunt er ook voor kiezen een klacht in te dienen. Dit kunt u doen bij de klachtenfunctionaris of leidinggevende van ActiVite of bij de klachtencommissie. De klachtenfunctionaris van ActiVite neemt binnen 2 werkdagen contact met u op en onderzoekt de klacht. Vervolgens stelt deze zo snel mogelijk, maar uiterlijk binnen 14 dagen, een oplossing aan u voor. Als u zich niet in deze oplossing kunt vinden, kunt u zich wenden tot de klachtencommissie.

U kunt de klachtenfunctionaris telefonisch of schriftelijk bereiken, via telefoonnummer (071) 516 14 15 of schriftelijk door een bericht te sturen naar: ActiVite t.a.v. de klachtenfunctionaris, Postbus 149, 2350 AC Leiderdorp.

Zoals hierboven staat, kunt u de klachtencommissie benaderen als u niet kunt instemmen met de oplossing die de leidinggevende of klachtenfunctionaris voorstelt. U kunt er ook voor kiezen om uw klacht direct in te dienen bij de ambtelijk secretaris van de klachtencommissie. Dit is een onafhankelijke commissie, de leden ervan zijn niet in dienst bij ActiVite. De werkwijze van de klachtencommissie is beschreven in de klachtenregeling ActiVite. De klachtencommissie komt binnen twee maanden tot een uitspraak en kan ook aanbevelingen doen. Indien u het niet eens bent met deze uitspraak kunt u in beroep gaan bij de Landelijke Beroepscommissie Klachten.

ActiVite

ActiVite is een professionele, betrokken en betrouwbare zorgorganisatie. Een organisatie die zorg biedt aan iedereen: of u nu jong bent of oud, ziek, gezond of gehandicapt. Wij streven ernaar om ieders zorgvraag te beantwoorden met als doel: het op peil houden dan wel verbeteren van uw gezondheid en welzijn.

ActiVite levert diensten op het gebied van zorg, welzijn en wonen, 7 dagen per week, 24 uur per dag. U kunt bij ons terecht voor:

- Hulp bij het Huishouden
- Verzorging & Verpleging
- Dagverzorging
- Diensten en Cursussen op het gebied van welzijn en preventie
- Gezondheidscontroles
- Professionele Alarmopvolging
- Terminale en Intensieve Thuiszorg
- Verpleegartikelen en Hulpmiddelen
- Verpleegkundig advies
- Vrijwilligersdiensten en Mantelzorgondersteuning
- Woonzorgcentra
- Jeugdgezondheidszorg 0-4 jaar
- Opvoedbureau
- Voedingsvoorlichting en Dieetadvisering