


D 50.1.1 Intern klachtenreglement				
Versie	08-07-2024	Revisie	01-01-2025	
Docsoort	Document	Eigenaar	Michelangelo Alberto	

Klachtenprocedure van De Zorgpilaar B.V..

We vinden het fijn wanneer je ons laat weten dat je een klacht hebt of dat je niet tevreden bent, want dan kunnen we er voor zorgen dat het in de toekomst beter gaat. Misschien is er sprake van een misverstand en ben je geholpen met een duidelijke uitleg. We kunnen je vragen beantwoorden of we kunnen samen op zoek gaan naar een oplossing. Dus blijf niet alleen met je klacht zitten, maar ga met ons in gesprek. Zo verbeteren we de zorg, niet alleen voor jou, maar ook voor anderen.

Klacht melden bij De Zorgpilaar B.V.

Met een klacht kun je terecht bij één van onze medewerkers. Deze zal de klacht met je bespreken en samen met jou naar een oplossing zoeken. Je kunt je klacht ook schriftelijk indienen bij de directie van De Zorgpilaar B.V.. info@zorgpilaar24.nl Er wordt dan binnen 5 werkdagen contact met je opgenomen om je klacht te bespreken.

Interne klachtenfunctionaris

De Zorgpilaar B.V. heeft een interne klachtenfunctionaris aangesteld. Dit is de heer B. Chan.

Externe klachtenfunctionaris

Je kunt er ook voor kiezen om je klacht in te dienen bij de externe klachtenfunctionaris van SPOT geschillencommissie en/of klachtencommissie.

De externe klachtenfunctionaris zal jou advies geven en bijstaan bij het formuleren van de klacht en het onderzoeken van de mogelijkheden om tot een oplossing te komen. Het doel is klachten zoveel mogelijk in een vroegtijdig stadium gezamenlijk op te lossen zodat een formele (schriftelijke) klacht wordt voorkomen.

Natuurlijk heb je altijd het recht om je klacht direct in te dienen bij de externe geschillencommissie en/of klachtencommissie!

Contactgegevens geschillencommissie en/of klachtencommissie

info@verenigingspot.nl

Klachtencommissie SPOT

Postbus 12

3740 AA BAARN