

Klachtenprocedure voor cliënten

VivaVeda streeft naar goede zorg en kwaliteit en doet er alles aan deze steeds te verbeteren. Maar soms lopen de zaken soms niet zoals u dat verwacht. Het kan dan zo zijn dat u niet tevreden bent. Bij veel mensen heeft klagen een negatieve klank. Dat is jammer. Want het uiten van een klacht kan juist bijdragen tot het verbeteren van de zorg- en dienstverlening.

Wat is een klacht?

Een klacht wordt vaak gezien als een groot en langdurig conflict. Dit willen wij juist voorkomen. Graag horen wij van u vroegtijdig wat u vindt dat VivaVeda niet goed doet. Juist als uw klacht nog 'klein' is, hopen we dat u naar ons toekomt om het met ons te bespreken. Dan kan direct gezocht worden naar een oplossing en hoeven klachten niet opgekropt te worden of over te gaan in een conflictsituatie.

Wie kunnen klachten indienen?

Iedereen kan een klacht indienen. Uiteraard zijn dit de cliënten en de medewerkers, maar ook naastbetrokkenen, stagiaires, vrijwilligers en omwonenden.

Hoe kunt u omgaan met een klacht?

- De klacht persoonlijk bespreken.
- Schriftelijk een klacht indienen bij de Geschillencommissie

Wij zijn aangesloten bij VTC (Vereniging van Talentencoaches). Hier kunt u de klacht m.b.t. het Jongtalentspel neerleggen. <http://www.talentspel.nl/contact/info-over-vtc/>

Conform de wetgeving WKKGZ zijn we voor alle overige klachten zijn wij aangesloten bij het NIBIG. De klacht schriftelijk kenbaar maken bij NIBIG. Meer informatie hierover treft u aan op <https://nibig.nl/voor-clienten/klachtenclient/>



Contactgegevens klachtenbehandeling

VivaVeda Coaching & Counseling
t.a.v. mevr. C. Veldkamp-Hermans
Piushof 127, 5981 VW Panningen
Tel: 06-42203717 of via Info@vivaveda.nl

