


P 50.1.2 Klachtenreglement cliënten				
Versie	13-08-2018	Revisie	07-07-2020	
Docsoort	Procedure	Eigenaar	Los	

Klachtenprocedure van Eminent Wonen en 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 uw klacht bij ons kenbaar te maken.

Melden bij medewerker van Eminent Wonen en 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 Eminent Wonen en Zorg. Er wordt dan binnen 5 werkdagen telefonisch contact met u opgenomen door een lid van de directie. De directie zal met u in gesprek gaan over uw klacht met als doel deze naar tevredenheid op te lossen.

Externe klachtenfunctionaris

Is uw klacht onvoldoende opgelost, of duurt de afhandeling van uw klacht langer dan zes weken, dan kunt u uw klacht indienen bij de externe klachtenfunctionaris via de de Branchevereniging SPOT. De externe klachtenfunctionaris zal u van advies dienen met betrekking tot de indiening van een klacht 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.

Uiteraard heeft u te allen tijde het recht om rechtstreeks uw klacht in te dienen bij de externe klachtencommissie.

<https://www.verenigingspot.nl/klachten/index.html>

Contactgegevens externe klachtenfunctionaris

m: klacht@verenigingspot.nl

t: 035 - 54 27 517

adres: Postbus 5135, 1410 AC Naarden

Geschilleninstantie

Lost een gesprek met de klachtenfunctionaris het probleem niet op? Dan kunt u een rechtszaak aanspannen. Maar Eminent Wonen en Zorg biedt u ook een laagdrempelig alternatief: de onafhankelijke Geschilleninstantie via SPOT. Deze is aangesloten bij Geschilleninstantie Zorggeschil. Het Klachtenreglement van Stichting Zorggeschil vindt u hier. Lees meer over de eisen van de Wkkgz op de website van de Rijksoverheid.