



P 6.2.1 Klachtenprocedure

Klachtenprocedure van Chancare

Uiteraard doen wij er alles aan om de zorg zo goed mogelijk en naar jouw tevredenheid uit te voeren. Ondanks onze inspanningen kan het voorkomen dat je niet tevreden bent. Wij bieden je daarom drie mogelijkheden om je klacht bij ons kenbaar te maken.

Melden bij professionals van Chancare

Als je een klacht hebt kun je dit direct melden bij één van onze professionals. Deze zal de klacht met jou bespreken en samen met jou naar een oplossing zoeken. Kom je er samen niet uit, dan kun je de klacht schriftelijk indienen bij de eigenaar van Chancare (via: info@chantalschakelaar.nl). Er wordt dan zo spoedig mogelijk, maar in ieder geval binnen 5 werkdagen telefonisch contact met je opgenomen. De eigenaar zal met jou in gesprek gaan over je klacht met als doel deze naar tevredenheid op te lossen.

Externe klachtenfunctionaris

Is je klacht onvoldoende opgelost, of duurt de afhandeling van jouw klacht langer dan zes weken, dan kun je je klacht indienen bij de externe klachtenfunctionaris van Klachtenportaal Zorg waar Chancare bij aangesloten is. De klachtenfunctionaris zal je advies geven met betrekking tot de indiening van een klacht en kan jou eventueel bijstaan bij het formuleren van de klacht en het onderzoeken van de mogelijkheden om tot een oplossing te komen. Het doel is om klachten zoveel mogelijk in een vroegtijdig stadium gezamenlijk op te lossen zodat een formele (schriftelijke) klacht wordt voorkomen. Vanzelfsprekend heb je altijd ook het recht om rechtstreeks je klacht in te dienen bij de externe klachtencommissie.

Je kunt contact opnemen met de externe klachtenfunctionaris van Klachtenportaal zorg (<https://klachtenportaalzorg.nl>) of vul op de website het klachtenformulier in.

Geschilleninstantie

Lost een gesprek met de klachtenfunctionaris het probleem niet op? Dan kún je ervoor kiezen een rechtszaak aan te spannen, maar je kunt er ook voor kiezen om het geschil voor te leggen aan geschilleninstantie van Klachtenportaal Zorg. De geschilleninstantie van Klachtenportaal Zorg voorziet in een onafhankelijke geschillencommissie die geschillen behandelt van cliënten (en hun naasten) over de zorg van zelfstandige zorgaanbieders en zorgaanbieders in kleinschalige zorginstellingen die zijn aangesloten bij geschilleninstantie van Klachtenportaal Zorg.