

Klachtenprocedure van De Kinderacademie Groningen

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 De Kinderacademie Groningen

Als u een klacht hebt 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 praktijkhouder van De Kinderacademie Groningen via info@dekinderacademie.com. Er wordt dan binnen 5 werkdagen contact met u opgenomen. De praktijkhouder zal met u in gesprek gaan over uw klacht met als doel deze naar tevredenheid op te lossen.

Vanzelfsprekend heeft u altijd het recht om rechtstreeks contact op te nemen met onze onafhankelijke externe klachtenfunctionaris zonder tussenkomst van De Kinderacademie Groningen.

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 van De Kinderacademie Groningen. De klachtenfunctionaris zal advies geven met betrekking tot de indiening van een klacht en kan u 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 heeft u altijd ook het recht om rechtstreeks je klacht in te dienen bij de externe klachtencommissie.

Je kunt contact opnemen met de externe klachtenfunctionaris van De Kinderacademie Groningen via info@klachtenportaalzorg.nl of vul op www.klachtenportaalzorg.nl het klachtenformulier in.

Geschilleninstantie

Lost een gesprek met de klachtenfunctionaris het probleem niet op? Dan kunt ervoor kiezen een rechtszaak aan te spannen, maar u kunt er ook voor kiezen om het geschil voor te leggen aan geschilleninstantie KPZ. Geschilleninstantie KPZ 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 KPZ.