



NOVA ZORG VITAAL

Klachtenregeling

Uw mening is belangrijk voor kwaliteitsvolle zorg



Uw mening is belangrijk

Bij Nova Zorg Vitaal geloven wij dat goede zorg begint met luisteren. Wij doen iedere dag ons uiterste best om kwalitatieve, veilige en persoonlijke zorg te bieden.

Bent u toch niet tevreden over onze zorg of dienstverlening? Laat het ons weten. Alle klachten worden vertrouwelijk behandeld conform de privacywetgeving.

Zo verloopt onze klachtenprocedure

STAP 1

Bespreek uw klacht

Heeft u een klacht? Bespreek deze eerst met uw zorgverlener of neem contact op met Nova Zorg Vitaal. Veel vragen en klachten kunnen snel worden opgelost door een open gesprek.

STAP 2

Wij luisteren

Wij luisteren aandachtig naar uw verhaal en onderzoeken uw klacht zorgvuldig. **Binnen 2 werkdagen** ontvangt u een ontvangstbevestiging. Wij streven ernaar uw klacht zo snel mogelijk zorgvuldig af te handelen.

STAP 3

Samen zoeken naar een oplossing

Ons doel is altijd om samen met u tot een passende oplossing te komen. Wij vinden het belangrijk dat u zich gehoord voelt en tevreden bent over de uitkomst.

STAP 4 **Onafhankelijke ondersteuning**

Wanneer wij er samen niet uitkomen, kunt u gebruikmaken van een onafhankelijke klachtenfunctionaris. Deze ondersteunt beide partijen op een neutrale en vertrouwelijke manier.

STAP 5 **Geschillen**

Wanneer ook na bemiddeling geen passende oplossing wordt bereikt, kunt u uw klacht voorleggen aan een erkende geschilleninstantie conform de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz).

 Onze belofte

Bij Nova Zorg Vitaal laten wij onze cliënten nooit zonder ondersteuning. Wij geloven in:

- ✓ Persoonlijke aandacht
- ✓ Respect
- ✓ Open communicatie
- ✓ Vertrouwelijkheid
- ✓ Continue verbetering van onze zorg

Iedere klacht helpt ons om onze dienstverlening verder te verbeteren.

Contact

Nova Zorg Vitaal

 info@novazorgvitaal.nl |  +31 6 49790547 |  www.novazorgvitaal.nl