

Klachtenregeling

ZelVe wil iedereen zo goed mogelijk kwalitatief van dienst zijn. Het kan voorkomen dat je niet helemaal tevreden bent. In dat geval is het belangrijk dat je dit direct met de betrokken professional bespreekt. Mocht je hier samen niet uitkomen of alsnog ontevreden zijn, is het mogelijk om een klacht in te dienen. Een klacht is een uitdrukking van ontevredenheid gericht aan ZelVe met betrekking tot de dienstverlening waarbij een reactie of oplossing wordt verwacht.

Wat te doen bij ontevredenheid?

- Ga op een rustig tijdstip in gesprek met je rechtstreekse contactpersoon van ZelVe.
- Kom je er samen niet uit? Schrijf dan in een brief een uitgebreide omschrijving van je klacht.

Vermeld in de brief:

- Je naam, adres, telefoonnummer, mailadres en de naam van jouw contactpersoon van ZelVe.
- Datum van het indienen van de klacht.
- Contactgegevens van eventuele andere betrokken professionals.
- Een uitgebreide omschrijving van jouw klacht.
- Periode of datum van de omschreven klacht/situatie.
- Een beschrijving over wat je zelf al hebt ondernomen om tot een oplossing te komen.

Versturen klacht:

Per post: T.a.v. Yvonne van Nijnatten en Tara van Dongen (eigenaresses)
ZelVe B.V.
Raadhuishof 25
5341 HR Oss

Per mail: Yvonnevannijnatten@zelve.nl
Taravandongen@zelve.nl

Klachtbehandeling

- Binnen drie werkdagen wordt er een ontvangstbevestiging gestuurd.
- Binnen vijf werkdagen wordt er contact opgenomen over de ingediende klacht en de vervolgprocedure.
- Binnen zes weken na ontvangst van de klacht wordt de klacht schriftelijk afgehandeld.

Liever direct in contact met een externe onafhankelijke professional? Neem dan contact op met JIJ! Advies en Coaching, mevr. R. Langenhuijzen, 06-11732922, mail: info@jij-adviesencoaching.nl

Alsnog niet tevreden? Dan kun je een beroep doen op het Klachtenportaal Zorg (www.klachtenportaalzorg.nl). ZelVe is hierbij aangesloten met ID-nummer: 16752.