

Klachtenprocedure Wellbe B.V.

Inhoudsopgave

1. Inleiding.....	1
2. Klachtenbehandeling door Wellbe	1
3. Klachtenbehandeling door Klachtenportaal Zorg	1

1. Inleiding

Wellbe hecht aan een goede kwaliteit van haar zorg- en dienstverlening. Dit betekent dat we klachten over onze zorg- en dienstverlening serieus nemen. We streven ernaar om een klacht van een klant (bedrijf, werkgever) of cliënt (werknemer, medewerker) in goed overleg op te lossen. Bij voorkeur nemen we de klacht in eerste instantie zelf in behandeling. Als de klachtenbehandeling door Wellbe niet tot een bevredigende oplossing leidt voor de klant of cliënt, kan de klant of cliënt zich wenden tot Klachtenportaal Zorg, waarbij Wellbe is aangesloten. Overigens staat het de klant of cliënt vrij om de klacht direct in te dienen bij Klachtenportaal Zorg, zonder de klacht eerst voor te leggen aan Wellbe.

2. Klachtenbehandeling door Wellbe

Indien de klant (bedrijf, werkgever) of cliënt (werknemer, medewerker) een klacht heeft over de zorg- of dienstverlening van Wellbe, kan de klant of cliënt deze klacht voorleggen aan de arts van Wellbe, die hierop kan reageren binnen 1 week. Nadien worden er afspraken gemaakt over de verdere afhandeling.

Als de klant of cliënt ontevreden is over de afhandeling van de klacht door de arts van Wellbe, of als de klant of cliënt de klacht niet rechtstreeks aan de arts van Wellbe wil voorleggen, heeft de klant of cliënt twee mogelijkheden om een klacht in te dienen:

- a. De klant of cliënt kan de klacht schriftelijk (via de e-mail of per post) voorleggen aan de directie van Wellbe. Afhankelijk van de aard van de klacht zullen de medisch directeur of algemeen directeur van Wellbe de klacht in behandeling nemen. De directie van Wellbe zal de klacht binnen 6 weken afhandelen.
- b. De klant of cliënt kan de klacht indienen via Klachtenportaal Zorg, waarbij Wellbe is aangesloten. In dat geval wordt de klachtenprocedure van Klachtenportaal Zorg gevolgd.

Als de klant of cliënt ontevreden is over de afhandeling van de klacht door de directie van Wellbe, kan de klant of cliënt de klacht alsnog indienen bij Klachtenportaal Zorg, waarbij Wellbe is aangesloten. Het staat de klant of cliënt overigens vrij om de klacht direct in te dienen bij Klachtenportaal Zorg, zonder de klacht eerst voor te leggen aan de arts of directie van Wellbe.

3. Klachtenbehandeling door Klachtenportaal Zorg

Informatie over Klachtenportaal Zorg kunt u vinden op de website van Klachtenportaal Zorg, waarbij Wellbe is aangesloten: <https://klachtenportaalzorg.nl>.