

Ik heb een klacht!

Wij doen ons best om zo goed mogelijk aan uw verwachtingen te voldoen. Toch kan het gebeuren dat u niet helemaal tevreden bent over Vérian. Dat willen we dan graag van u horen, zodat wij onze zorgverlening kunnen verbeteren.

Als u het moeilijk vindt om zelf uw ontevredenheid te bespreken, dan kunt u een familielid of een vriend(in) vragen om u daarbij te helpen. Zij kunnen namens u uw ontevredenheid verwoorden of uw klacht bij Vérian indienen.

Wat kunt u doen?

U kunt uw ontevredenheid of klacht het beste zo gauw mogelijk bespreken met de medewerker van Vérian die de zorg aan u verleent. Mocht het gesprek met de medewerker niet tot een bevredigende oplossing leiden of heeft u een klacht die niet de medewerker betreft maar de organisatie, dan kunt u contact opnemen met het Klachtensecretariaat van Vérian. Dit kunt u zowel mondeling (telefonisch) als schriftelijk (per brief of email) doen:

Klachtensecretariaat Vérian

Postbus 1032

7301 BG Apeldoorn

email: klachtensecretariaat@verian.nl

telefoon: 0900-9255

Het Klachtensecretariaat bevestigt schriftelijk binnen 2 werkdagen de ontvangst van uw klacht en vraagt de Klachtencoördinator van Vérian om binnen 5 werkdagen contact met u op te nemen. De Klachtencoördinator biedt ondersteuning en/of bemiddeling bij het zoeken naar een oplossing van uw klacht. Samen met u wordt bekeken wie binnen Vérian hierbij betrokken kunnen worden.

Naar de Klachtencommissie

Mocht dit alles niet tot een voor u bevredigende oplossing leiden, dan kunt u zich wenden tot de Klachtencommissie van Vérian. De klachtencoördinator wijst u daar ook op en kan u eventueel helpen bij het op papier zetten van uw klacht. De Klachtencommissie is een onafhankelijke commissie die werkt op basis van de Klachtenregeling Vérian. De commissieleden zijn niet in dienst van Vérian. Een klacht indienen bij de Klachtencommissie van Vérian kan alleen schriftelijk. U kunt uw klacht sturen naar:

Klachtencommissie Vérian

Postbus 1032

7301 BG Apeldoorn

Hoewel het raadzaam is uw klacht steeds eerst met Vérian te bespreken, bent u daartoe niet verplicht. U kunt uw klacht ook meteen bij de Klachtencommissie indienen. De Klachtencommissie stelt Vérian dan in kennis van uw klacht.

Mocht u zich niet kunnen vinden in de uitspraak van de Klachtencommissie, dan kunt u daartegen in beroep gaan bij de Geschillencommissie Zorginstellingen Klachten. De Klachtencommissie wijst u daar in haar uitspraak ook op en geeft aan hoe u zich tot de Geschillencommissie Zorginstellingen Klachten kunt wenden. >>

Klachten over uw Eigen Bijdrage

Heeft uw klacht betrekking op de vaststelling van uw inkomen en/of de inning van de Eigen Bijdrage door het CAK, dan kunt u daarvoor niet bij Vérían of bij Klachtencommissie van Vérían terecht. In dat geval dient u zich te wenden tot het CAK. Het CAK heeft eigen brochures over het indienen van klachten of het maken van bezwaar. Deze brochures kunt u vinden op de website van het CAK: www.hetcak.nl onder de rubriek downloads.

Bovenstaande procedure is gebaseerd op de officiële Klachtenregeling van Vérían. Deze regeling is opgenomen in de brochure Leveringsvoorwaarden, Klachtenregeling en Cliëntregistratie/privacyreglement die iedere cliënt van Vérían ontvangt bij aanvang van de zorgverlening.

Vérían

Postbus 1032, 7301 BG Apeldoorn
Zorglijn: 0900-92 55 (lokaal tarief, 24/7)
E-mail: info@verian.nl
www.verian.nl
