

U heeft een klacht

Avedan wil graag dat u tevreden bent over onze dienstverlening. Wij doen daar elke dag onze uiterste best voor. Ons werk is mensenwerk en soms kan er wel eens iets misgaan, of lopen zaken niet zo als u dat verwacht. Wij horen dat graag van u, zodat we onze dienstverlening als dat nodig is kunnen verbeteren. Hieronder ziet u hoe de klachtenprocedure voor Avedan is geregeld.

Wat is een klacht?

Een klacht is een uiting van ontevredenheid over een dienst, persoon of product. Graag horen wij zo snel mogelijk wat u vindt dat Avedan niet goed doet, zodat we samen kunnen zoeken naar een oplossing.

Wie kunnen klachten indienen?

Alle mensen die contact hebben (gehad) met medewerkers van Avedan.

Hoe kunt u omgaan met een klacht?

- U kunt de klacht eerst persoonlijk bespreken met de betrokken medewerker(s) van Avedan
- Als u daarna niet tevreden bent, kan de direct leidinggevende contact met u opnemen om een bemiddelend gesprek aan te bieden om de klacht persoonlijk met u te bespreken
- Als u na het gesprek met de direct leidinggevende nog niet tevreden bent, krijgt u de mogelijkheid geboden om in gesprek te gaan met de directeur - bestuurder
- Als u daarna nog steeds niet tevreden bent, wordt u doorverwezen naar de klachtencommissie

Klacht bespreken met de klachtenfunctionaris

Het kan ook voorkomen dat u uw klacht niet met de medewerker, leidinggevende of directeur-bestuurder wilt of kunt bespreken of dat het gesprek niet (of niet voldoende) tot een oplossing heeft geleid. In dat geval kunt u uw klacht bespreken met de klachtenfunctionaris. Deze persoon is niet in dienst van Avedan en kan uw klacht onpartijdig met u bespreken. Hopelijk wordt uw probleem daarmee opgelost en is daarmee uw relatie met Avedan weer hersteld.

Contactgegevens klachtencommissie

De onafhankelijke klachtencommissie Gelderland/Utrecht (gefaciliteerd door Zorgbelang inclusief) Klachtenbemiddelaar Adviespunt Zorgbelang

telefoon: 088 - 929 40 02

e-mail: secretariaat@onafhankelijkeklachtencommissie.nl

link: [klachtenregeling](#)

Postadres

Onafhankelijke Klachtencommissie
p/a Zorgbelang Inclusief
Postbus 5310
6802 EH Arnhem

Contactgegevens Avedan

Avedan Welzijn telefoon: 0546 - 544 100

Avedan Maatschappelijk Werk telefoon: 088 - 040 3800

info@avedan.nl

www.avedan.nl

Postadres

Postbus 255
7600 AG Almelo