



KLACHTENREGELING MOZAIËK WELZIJN

NIET TEVREDEN LAAT HET ONS WETEN!

Onze medewerkers zijn u zo goed mogelijk van dienst. Toch kan er altijd iets misgaan. Laat ons uw onvrede weten zodat wij samen met u een passende oplossing kunnen zoeken en onze dienstverlening kunnen verbeteren.

BENT U NIET TEVREDEN OVER DE DIENSTVERLENING VAN MOZAIËK?

De eenvoudigste en vaak ook de beste oplossing is uw klacht te bespreken met de medewerker die u geholpen heeft. Een gesprek kan verhelderend werken en mogelijk de oorzaak van uw ongenoegen wegnemen. Indien u toch besluit om een klacht in te dienen, dan kan dat op drie manieren:

- Per e-mail: info@mozaïekwelzijn.nl
- Telefonisch: 0344-611566 (maandag t/m donderdag van 8.30 uur tot 17.00 uur, vrijdag van 8.30 uur-12.30 uur)
- Schriftelijk: Mozaïek Welzijn, t.a.v. dhr. J. André, Hertog Karellaan 140, 4001 KR Tiel.

Wij houden voor het klachtrecht een periode aan van 2 jaar.

U kunt erop rekenen dat wij uw klacht serieus nemen en er zorgvuldig mee om zullen gaan.

WELKE GEGEVENS HEBBEN WIJ NODIG?

Om uw klacht goed en snel te behandelen, hebben wij de volgende gegevens van u nodig:

- Uw naam en contactgegevens (adres, e-mailadres en telefoonnummer)
- De gegevens over de persoon of de zaak waarover de klacht gaat
- Een beschrijving van de klacht
- Eventueel: hoe kan uw klacht verholpen worden en wat verwacht u van Mozaïek?

ONTVANGSTBEVESTIGING

Nadat u een klacht heeft ingediend, ontvangt u binnen 5 werkdagen een ontvangstbevestiging van ons. Daarin staat ook wie uw klacht in behandeling heeft. Dit is uiteraard nooit de persoon over wie de klacht gaat.

CONTACT BINNEN EEN WEEK

De medewerker die de klacht behandelt, neemt binnen een week telefonisch contact met u op om uw klacht te bespreken. Misschien hebben we al een oplossing voor uw klacht of hebben we nog enkele vragen. Als u dit wilt, kun u uw klacht verder toelichten.

ANTWOORD MEESTAL BINNEN DRIE WEKEN

Tenzij anders met u is afgesproken, krijgt u binnen drie weken een schriftelijk antwoord met:

- Een samenvatting van uw klacht
- De resultaten uit het onderzoek naar uw klacht
- De conclusies van Mozaïek
- Indien mogelijk: een voorstel voor een oplossing

Soms is er meer dan drie weken nodig om uw klacht zorgvuldig te behandelen.

U hoort dan binnen drie weken na ontvangst van uw klacht of we meer tijd nodig hebben en zo ja, hoeveel tijd.

Vragen?

Bel of mail ons gerust! Heeft u vragen over de afhandeling van uw klacht, dan kunt u het beste contact opnemen met de medewerker die uw klacht behandelt.

EXTERNE KLACHTENBEHANDELING

Bent u niet tevreden over de afhandeling van uw klacht door Mozaïek of wilt u uw klacht niet aan Mozaïek zelf voorleggen, dan kunt u terecht bij een onafhankelijke klachtencommissie van Zorgbelang Gelderland / Utrecht. U kunt hen bereiken via telefoonnummer 026 - 202 06 25. Of via het e-mailadres adviespunt@zorgbelang gelderland.nl.