

Bij wie kunt u een klacht melden?

1.

Meld uw klacht in residentie

Elke medewerker is aanspreekbaar! Bij voorkeur bespreekt u uw klacht eerst met de betrokken medewerker of diens leidinggevende. Kunnen zij het niet meteen oplossen, dan bezorgen zij uw klacht aan de directeur, hoofd bewonerszorg en office partner.

U kunt uw klacht ook meteen richten aan de directeur, hoofd bewonerszorg of office partner. Dit kan, indien gewenst, anoniem in de daarvoor voorziene bus. Zij behandelen uw klacht dan zo snel mogelijk intern en met de nodige discretie.

2.

Blijft u toch ontevreden?

Dan kunt u alsnog beroep doen op **Vulpiapunt**, het overkoepelend meldpunt voor klachten. Zij luisteren vanuit een neutrale positie naar uw klacht en trachten met alle betrokken partijen te komen tot een gepaste oplossing.

Hoe verloopt de klachtenbehandeling?

De klachtenbehandeling verloopt in een aantal stappen:

1.

De ontvangst van uw klacht wordt binnen de 2 werkdagen bevestigd.

2.

De klacht wordt samen met de betrokken personen/disciplines onderzocht.

3.

We brengen u op de hoogte van de genomen maatregelen en oplossing.

4.

Na uw goedkeuring volgen we de uitvoering van maatregelen intern op.



Een klacht? Wij zijn er voor u!

Wij horen u.

Vulpia? Dat staat voor een warme thuis, waar de dingen onderling bespreekbaar zijn. En loopt er toch eens iets mis? Dan mag dat gezegd worden. Onze medewerkers bij Vulpia vinden de dialoog immers cruciaal. Want klagen mag. Bovendien vinden we het belangrijk om te weten waarom u niet tevreden bent. Zo kunnen we samen bekijken hoe het beter kan!



Wat kunt u melden?

U kan alles melden waarover u ontevreden bent. Zo zijn alle aspecten van het wonen en leven in uw residentie bespreekbaar en zijn suggesties ter verbetering welkom.

Hoe kunt u een klacht melden?

U kunt een klacht zowel mondeling als schriftelijk melden. Een schriftelijke klacht kan via email, brief of het meldingsformulier in uw residentie worden gemeld.



vulpia 

Contactgegevens:

Vulpiapunt:

- 03 375 40 10
- vulpiapunt@vulpia.be