

BeLife



Klachtenregeling

BeLife (BeLife B.V.)

Klachtenregeling BeLife (BeLife B.V.)

Alle zorgprofessionals stellen zich met de beste intenties geheel ten dienste van u. Als u onverhoopt toch ontevreden bent of een klacht heeft over onze zorgverlening of organisatie, willen wij u verzoeken dit kenbaar te maken. Gebleken is dat klachten regelmatig voorkomen doordat er niet aan verwachtingen wordt voldaan. Wij adviseren u en al onze zorgprofessionals dus ook duidelijk te zijn rondom de verwachtingen die een ieder van elkaar heeft. Informatie over het programma, de vergoedingen en werkwijze zijn hierin dus erg belangrijk. Hierna geven we informatie over hoe u een verbetervoorstel of klacht kunt indienen. Voor meer informatie schroom niet de zorgprofessional aan te spreken. De klachtenregeling van BeLife maakt onderdeel uit van ons kwaliteitsmanagementsysteem. Het biedt ons de kans om de kwaliteit van onze zorg te verbeteren, voor u en andere cliënten.

Indienen klacht

Wanneer u ontevreden bent, stellen we het op prijs dat u dit eerst persoonlijk bespreekt met uw contactpersoon van BeLife. Wanneer wij op de hoogte zijn van uw onvrede, dan kunnen wij proberen het voor u op te lossen. Mocht dit lastig of onwenselijk voor u zijn of komt u er met uw contactpersoon niet uit, dan kunt u uw klacht bespreken met een onafhankelijke en onpartijdige klachtenfunctionaris. Daar zijn voor u geen kosten aan verbonden. De klachtenfunctionaris zoekt samen met u naar een oplossing van uw klacht of probleem. De klachtenfunctionaris kan proberen de klacht te bemiddelen. De klachtenfunctionaris kiest geen partij en heeft daarom geen oordeel. Vanzelfsprekend wordt u op de hoogte gehouden van de voortgang van de behandeling van uw klacht. Ook wordt u geïnformeerd over eventuele maatregelen die wij treffen. De klachtenfunctionaris is te bereiken op telefoonnummer 088 – 330 1500. Open [hier](#) het klachtenformulier. Het ingevulde formulier kunt u sturen naar:

- Per post: BeLife Zorg B.V., t.a.v. Klachtenfunctionaris, Antwoordnummer 5450, 3000 VB Rotterdam
- Per mail: klachtenfunctionaris@belife.nl.

Geschil

Als u er ook met bemiddeling door de klachtenfunctionaris echt niet uit komt, kunt u een uitspraak over uw klacht vragen bij de Geschillencommissie Zelfstandige Klinieken van de brancheorganisatie Zelfstandige Klinieken Nederland (ZKN). Bijvoorbeeld om te horen of uw klacht terecht is, of omdat u wilt dat er een advies aan BeLife wordt uitgebracht om herhaling te voorkomen. En misschien heeft u schade opgelopen en wilt u een schadevergoeding vragen. U kunt uw klacht dan als een geschil indienen bij de Geschillencommissie Zelfstandige Klinieken van ZKN. Het oordeel van de Geschillencommissie is bindend. Meer informatie kunt u vinden op: www.degeschillencommissie.nl. U vindt hier de brochure en het Reglement van de Geschillencommissie Zelfstandige Klinieken.