

# Heeft u een klacht?



## Laat het ons weten!

Vivenz wil u altijd zo goed mogelijk helpen. Gelukkig lukt dit meestal ook. Toch kunt u ontevreden zijn over ons werk. U heeft dan een klacht. Blijf niet met deze klacht zitten, maar laat het ons weten.





### **De klachtenregeling in het kort:**

1. Als u een klacht heeft over (een medewerker van) Vivenz, is de eerste stap om deze klacht met de betreffende medewerker te bespreken.
2. Als in dit gesprek uw klacht niet is opgelost, kan de klacht nogmaals besproken worden met de leidinggevende van de betreffende medewerker (erbij). U kunt uw klacht mailen naar: [klacht@meevivenz.nl](mailto:klacht@meevivenz.nl).
3. Wanneer ook dit niet tot een oplossing leidt, kunt u een schriftelijke klacht indienen bij een externe klachtencommissie van Vivenz.

### **Klachtencommissie**

Als klager heeft u ook het recht om rechtstreeks de externe klachtencommissie te benaderen. Deze klachtencommissie heeft een reglement geschreven. Daarin staat wie een klacht bij de commissie kan indienen en waarover een klacht kan worden ingediend. Ook is beschreven hoe de klachtbehandeling verloopt. Deze vindt u op de website van Vivenz.

### **Contact**

klachtencommissie CBKZ  
Antwoordnummer 570  
4200 WB GORINCHEM  
Telefoonnummer: 0183 – 68 28 29  
E-mailadres: [klachten@ckbz.nl](mailto:klachten@ckbz.nl)