

## Klachtenprocedure

Waar gewerkt wordt, worden ook fouten gemaakt. Het kan daarom voorkomen dat u op een gegeven moment iets tegen komt waar u niet tevreden over bent of waar u een klacht over wilt indienen. Zorghuis Samen is kleinschalig en geeft daarom de mogelijkheid om dicht bij de zorgvrager te blijven staan. Wij willen daarom zoveel mogelijk de gewenste zorg en diensten leveren die met u zijn afgesproken.

### Bespreken met de betrokkenen

Mocht het voorkomen dat iets niet gaat zoals verwacht, of zoals is afgesproken, mag u dit te allen tijde bespreekbaar maken met de betreffende medewerker. Een gesprek kan in veel gevallen al heel veel problemen oplossen. Komt u er met de betreffende medewerker niet uit, kunt u een mail sturen naar de klachtenfunctionaris via [klachten@zorghuis-samen.nl](mailto:klachten@zorghuis-samen.nl). Ook kunt u uw klacht via de post sturen naar Zorghuis Samen t.a.v. klachtenfunctionaris, Jabbingelaan 10, 9591 AM Onstwedde.

### Bespreken met de klachtenfunctionaris

De klachtenfunctionaris kan helpen bij het bemiddelen en het zoeken naar een oplossing voor uw klacht. Uw klacht wordt vertrouwelijk behandeld en er wordt geen partij gekozen. U kunt uw klacht via de mail naar ons toe sturen. De klachtenfunctionaris zal uw klacht verder in behandeling nemen. Wanneer de klacht om verduidelijking vraagt, zal de klachtenfunctionaris contact met u opnemen.

Alle klachten worden geregistreerd door de klachtenfunctionaris. De geregistreerde klachten worden geanalyseerd en besproken met Geert en Sylvia Wolfs. Wij leren iedere dag nieuwe dingen en klachten zien wij als een kans ter verbetering van onze zorg en diensten.

Daarnaast willen wij op deze manier vergelijkbare klachten in de toekomst voorkomen. Waar mogelijk is, voeren wij de verbeteringen door.

Ook wanneer u geen klacht wilt indienen, maar u wel een vraag of opmerking voor ons heeft of advies wilt, kunt u de klachtenfunctionaris een mail sturen.

Er zijn verschillende mogelijkheden hoe uw klacht kan worden behandeld. De klachtenfunctionaris kan:

- u adviseren over hoe u de klacht zelf kunt bespreken met de betrokkene(n);
- de betrokkene(n) verzoeken contact met u op te nemen;
- een bemiddelingsgesprek met u, de betrokkene(n) en/of de leidinggevende regelen. Hierbij wordt ervoor gezorgd dat iedereen de kans krijgt om in alle rust met elkaar over het probleem te praten;
- namens u de klacht met de betrokkene(n) bespreken;
- uw klacht registreren als u uw klacht wel kenbaar wilt maken, maar geen verdere actie wenst.

### Bespreken met de leidinggevenden

Wanneer er geen oplossing wordt gevonden via de klachtenfunctionaris, kunt u contact opnemen met Geert en Sylvia Wolfs door een mail te sturen naar [info@zorghuis-samen.nl](mailto:info@zorghuis-samen.nl). Ook voor klachten over de klachtenfunctionaris kunt u direct contact opnemen met Geert en Sylvia Wolfs.

## **Klachtenloket Zorg**

Mochten de bovenstaande punten niet het gewenste resultaat leveren, kunt u de laatste stap zetten door contact op te nemen met het Klachtenloket Zorg. Hier kunt u gratis terecht voor informatie en advies over uw vragen en/of klachten. U kunt contact opnemen via [info@klachtenloket-zorg.nl](mailto:info@klachtenloket-zorg.nl) of door het contactformulier op internet in te vullen. U kunt het Klachtenloket Zorg bereiken via het nummer 070 – 310 53 92.

## **Wijzigingen klachtenprocedure**

Het kan voorkomen dat er wijzigingen gedaan worden ten aanzien van onze klachtenprocedure. Controleer onze website daarom regelmatig op wijzigingen. Onder aan de pagina kunt u het versienummer en de datum vinden wanneer er voor de laatste keer wijzigingen hebben plaatsgevonden.

*De inhoud van dit bericht bevat de mening van de auteur en niet noodzakelijkerwijs die van Zorghuis Samen. Aan de informatie in dit document kunnen op geen enkele wijze rechten worden ontleend.*