

# Klachtenprocedure



**Samen en welzijn**  
**THUISZORG**

Datum:	15-07-2022
Verantwoordelijke:	Directie
Status:	Definitief
Versienummer:	1.0
Evaluatiedatum:	01-07-2023

## Inhoud

Klacht? .....	3
Wat kunt u doen? .....	3
Contactgegevens directie S&W Thuiszorg .....	3
Gegevens onafhankelijke klachtenfunctionaris: "Klachtenportaal Zorg" .....	3
Processtappen in de klachtenafhandeling .....	4
De stappen in de klachtenafhandeling door S&W Thuiszorg.....	4
Klachtenbehandeling door de Klachtenfunctionaris.....	4
Klachtenbehandeling door de Geschillencommissie Zorginstellingen.....	4

## Klacht?

De medewerkers van S&W Thuiszorg doen hun werk zo goed mogelijk. Toch kan het voorkomen dat iemand niet tevreden is. Het is belangrijk dat u uw onvrede uit, dat komt onze zorgverlening alleen maar ten goede.

### Wat kunt u doen?

U kunt uw vraag, klacht of ongenoegen het beste kwijt bij de bron, namelijk de zorgverlener. Bent u van mening dat uw vraag, klacht of ongenoegen na dit gesprek niet adequaat is opgepakt en/ of afgehandeld, dan kunt u dit schriftelijk kenbaar maken aan de directie. Ook kunt u uiteraard telefonisch contact (laten) opnemen met ons.

### Contactgegevens directie S&W Thuiszorg

Feyza Celik

Gounodstraat 60

2901 RE Capelle aan den IJssel

06-43613606

info@samenenwelzijnthuiszorg.nl

### Gegevens onafhankelijke klachtenfunctionaris: "Klachtenportaal Zorg"

U kunt op verschillende manieren contact opnemen met onze onafhankelijke klachtenfunctionaris:

- Telefonisch: 0228-322205
- Contactformulier: <https://klachtenportaalzorg.nl/klacht-indienen-klachtenportaal-zorg/>

## Processtappen in de klachtenafhandeling

### De stappen in de klachtenafhandeling door S&W Thuiszorg

- 1) Uw klacht moet schriftelijk worden gemeld (zie contactgegevens). Afhankelijk van uw klacht nemen wij uiterlijk 2 weken na het ontvangen van de melding contact met u of contactpersoon op. Mocht uw klacht van dien aard zijn, dat de directe zorgverlening er hinder van heeft, dan zal zo spoedig mogelijk, binnen 24 uur, contact met u worden opgenomen;
- 2) Vervolgens zullen we samen met u en/of uw contactpersoon in gesprek komen om de klacht te bespreken en samen een oplossing te vinden;
- 3) Uw klacht zal worden vastgelegd in onze administratie en we zullen, indien nodig, een plan van aanpak en/of vastleggingsdocument met de oplossing opstellen;
- 4) De documenten zullen aan u en/of uw contactpersoon worden toegezonden. Twee weken na het invoeren van de oplossing zullen we uw klacht samen met u evalueren.

### Klachtenbehandeling door de Klachtenfunctionaris

Komt u er niet samen met ons uit of weet u niet hoe u uw onvrede bespreekbaar moet maken met ons? Dan kunt u naar onze onafhankelijke klachtenfunctionaris "Klachtenportaal Zorg". Deze helpt u om samen met ons een oplossing te vinden. De klachtenfunctionaris behandelt uw klacht zorgvuldig en vertrouwelijk.

U kunt uw klacht via internet indienen via: <https://klachtenportaalzorg.nl/klacht-indienen-klachtenportaal-zorg/> klachtenfunctionaris zal op korte termijn contact met u opnemen.

### Klachtenbehandeling door de Geschillencommissie Zorginstellingen

Als u vindt dat uw klacht na de beslissing van de klachtenfunctionaris nog niet is opgelost dan kunt u in beroep gaan bij de Geschillencommissie Zorginstellingen. Voor de contactgegevens en eventuele stappen kun het beste kijken op [de Geschillencommissie KPZ](#) voor de meest actuele te ondernemen stappen.