

Klachtenprocedure Zusjes Zorg en Welzijn

Inleiding

Het kan zijn dat je als cliënt, vertegenwoordiger een keer minder tevreden bent over Zusjes Zorg en Welzijn. Als dat zo is dan horen wij dit graag van jou. Geef zo snel mogelijk aan waarover je niet tevreden bent. Dit kan direct bij je zorgverlener. Dat kan ook bij een medewerker van kantoor. Samen zoeken we naar een passende oplossing. Wanneer dit niet lukt of je bent niet tevreden met de oplossing, dan kun je een klacht indienen.

Een klacht indienen, hoe doe ik dat?

Hiervoor bestaan 2 verschillende opties:

1. *Melding van klacht bij directie.*

Een klacht stuur je (schriftelijk), zo snel als mogelijk, naar Zusjes Zorg en Welzijn, directie o.v.v. klacht, of per mail naar zusjeszorg@hotmail.com. We nemen dan bij voorkeur telefonisch contact met je op om je klacht te bespreken. Uiterlijk binnen één maand willen we samen tot een oplossing komen. Mocht je niet tevreden zijn met de oplossing, bestaat de mogelijkheid om je klacht formeel in te dienen (volgens optie 2).

2. *Melding van klacht bij onafhankelijke klachtencommissie.*

Natuurlijk bestaat ook de mogelijkheid om je klacht gelijk formeel in te dienen bij een onafhankelijke klachtencommissie waar Zusjes Zorg en Welzijn bij aangesloten is:

Er Is iets Misgegaan

Website: www.erisietsmisgegaan.nl
Email: info@erisietsmisgegaan.nl
Telefoon: 035 2031 585



Verbetersuggesties

Natuurlijk kan het ook zo zijn dat je geen klacht hebt, maar wel iets gezien hebt dat anders of beter kan. Graag horen we je verbetersuggesties opdat wij onze dienstverlening blijvend kunnen verbeteren. Ook dit kun je met een medewerker bespreken of je kunt ons hierover een mail sturen naar zusjeszorg@hotmail.com.