

ZORGSTEEN B.V. | KLACHTENREGLEMENT

We doen bij de Zorgsteen onze uiterste best om onze cliënten zo goed mogelijk van dienst te zijn. Echter kan het natuurlijk zo zijn dat onze zorgverlening niet (altijd) foutloos of naar wens verloopt. Mocht u onverhoopt niet tevreden zijn met de zorgverlening van de Zorgsteen, dan kunt u een beroep doen op ons klachtenreglement. In dit reglement geven wij aan wat wij onder een klacht verstaan en wat u kunt doen wanneer u een klacht heeft.

Wat is een klacht?

De Zorgsteen zal elk bericht waarin u aangeeft niet tevreden te zijn over een van onze medewerkers, onze zorg- en/of dienstverlening, behandelen als een klacht. Hieronder vallen onder zowel mondelinge, schriftelijke als per e-mail verstuurd berichten.

Hoe kan ik een klacht indienen?

Iedereen die te maken heeft (gehad) met de zorg- en/of dienstverlening van de Zorgsteen kan een klacht indienen. Dit betreft dus niet alleen onze cliënten en eigen medewerkers maar ook bijvoorbeeld familieleden, kennissen of nabestaanden kunnen beroep doen op de klachtenprocedure.

U kunt uw klacht per e-mail versturen naar klacht@zorgsteen.nl of per post naar De Zorgsteen t.a.v. de klachtencommissie te Liebergerweg 586, 1223 PX Hilversum.

Hoe wordt mijn klacht behandeld?

Bij het ontvangen van een klacht behandelen wij deze als volgt:

1 Bemiddelend gesprek

Wanneer er een klacht wordt ingediend zal er in eerste instantie een poging gedaan worden om, middels een gesprek tussen de beide partijen, samen tot een oplossing te komen. Uit ervaring blijkt dat het aankaarten van het probleem bij de betrokkenen veel leed kan voorkomen. Wij verzoeken u dan ook vriendelijk allereerst te proberen de klacht onderling op te lossen.

2 Afhandeling door de klachtencommissie

Indien een bemiddelend gesprek met de betrokken partijen onverhoopt niet heeft geleid tot een oplossing, of wanneer een gesprek door omstandigheden niet (meer) mogelijk is, kan er een schriftelijke klacht worden ingediend bij onze klachtencommissie. De taak van de klachtencommissie is om in overleg tot een oplossing te komen waar iedereen mee kan leven.

Wij streven ernaar uw klacht binnen 2 werkdagen in behandeling te nemen, of u schriftelijk op de hoogte te brengen wanneer wij van mening zijn dat er meer tijd nodig is voor de behandeling van uw klacht. In dat geval kan de termijn met maximaal twee weken verlengd worden.

Indien uw klacht niet naar wens is afgehandeld heeft u het recht hiermee naar de nationale ombudsman te stappen. De ombudsman voor regio Noord-Holland is doordeweeks gratis te bereiken op 0800 - 33 55 555 van 9:00 tot 17:00 uur of op <https://www.nationaleombudsman.nl/>.