

## Klachtenprocedure

<b>Naam document:</b>	Klachtenprocedure
<b>Aantal pagina's:</b>	3 (inclusief voorblad)
<b>Versie:</b>	5.2
<b>ISO-norm(en):</b>	4.1, 4.2, 7.5.1
<b>Geldig vanaf:</b>	01-01-2021
<b>Geldig tot:</b>	01-01-2023
<b>Auteur(s):</b>	Zorg in het kwadraat
<b>Goedkeuring directie d.d.:</b>	01-01-2021

# Klachtenprocedure

## Klachtenprocedure van Zorg in het kwadraat

Onze medewerkers doen er alles aan om het u naar de zin te maken, maar er kan altijd iets mis gaan. Laat het ons weten. Door uw reactie kunnen wij onze dienstverlening blijven verbeteren. Met uw op- of aanmerkingen kunt u het beste het kantoor benaderen. Ook een wettelijk vertegenwoordiger of nabestaande kan een klacht indienen. Derden (bijvoorbeeld familieleden), kunnen geen aanspraak doen op deze klachtenregeling.

Als een medewerker tijdens de zorgverlening schade heeft veroorzaakt aan het eigendom van een cliënt, dan kan hiervoor een schadeformulier worden ingevuld. Vraag dit formulier aan door te bellen met 0416-312450 of mail naar [info@zorg2.nl](mailto:info@zorg2.nl)

Het bijbehorend klachtenreglement is een afzonderlijk document ([Zorg2\\_klachtenreglement.pdf](#)) Een papieren versie van het klachtenreglement en klachtenprocedure is op te vragen op het kantoor van Zorg in het kwadraat via telefoon (0416-312450) of per e-mail ([info@zorg2.nl](mailto:info@zorg2.nl)).

## Zo dient u een klacht in

De eerste stap is dat u de klacht of aanbeveling bespreekt met de medewerker of degene die direct betrokken is bij de klacht. Ook kunt u bellen met kantoor om uw klacht te bespreken. Vaak worden zaken snel opgelost en misverstanden opgehelderd. Wanneer dit gesprek geen oplossing biedt, dan kunt u uw klacht voorleggen bij de klachtenfunctionaris. De cliënt heeft het recht een klacht ook direct in te dienen bij de onafhankelijke klachtenfunctionaris.

## Dit doet de klachtenfunctionaris voor u

U kunt contact opnemen met de klachtenfunctionaris door te bellen naar het kantoor of een brief te schrijven. De klachtenfunctionaris is onafhankelijk, objectief en kan u informeren over de klachtenafhandeling binnen Zorg in het kwadraat. De klachtenfunctionaris kan u bijstaan bij het formuleren van een klacht en het onderzoeken van de mogelijkheden om tot een oplossing voor de klacht te komen. Het kan zijn dat voor de inhoudelijke afhandeling en oplossing de betrokken leidinggevende contact met u opnemen. U wordt op de hoogte gehouden van de afhandeling van de klacht en uiterlijk binnen 6 weken ontvangt u een schriftelijke reactie van Zorg in het kwadraat. De onafhankelijk klachtenfunctionaris Zorg in het kwadraat is Dhr. F. Staal

De klachtenfunctionaris zal de klacht in ontvangst nemen en de procedure bewaken. U kunt de klachtenfunctionaris schriftelijk bereiken via:

Zorg in het kwadraat,  
Klachtenfunctionaris, dhr. F. Staal  
Nieuwevaart 16, 5161 AR Sprang-Capelle

Voor de inhoudelijke afhandeling en oplossing zal de betrokken leidinggevende contact met u opnemen.

## Telefonisch:

U kunt tijdens kantooruren al wel vast u klacht melden als u dat wenselijk vindt via: 0416-312450. U wordt dan zo spoedig mogelijk teruggebeld door de klachtenfunctionaris.

## Klachtenprocedure

### **Geschilleninstantie**

Wanneer u niet tevreden bent over de schriftelijke mededeling van Zorg in het kwadraat ten aanzien van de afhandeling van de klacht, en u er samen met Zorg in het kwadraat niet uitkomt, dan kunt u uw klacht indienen bij de Stichting Zorggeschil of de Burgerlijk Rechter. Hiervoor verwijzen we u naar [www.zorggeschil.nl](http://www.zorggeschil.nl).

Het volledige klachtenreglement is te vinden in het document Klachtenreglement en is geldig vanaf 1 januari 2021 (versie 1.1. is van januari 2017).