

## **Klachtenreglement – Viola Thuiszorg**

Wij doen ons uiterste best om u zorg te verlenen op een manier die past bij uw wensen en verwachtingen. Toch kan het gebeuren dat u niet tevreden bent over de zorg of over de manier waarop wij met u omgaan. Wij horen dat graag van u.

Bent u niet tevreden, voelt u zich teleurgesteld of verloopt de zorg niet zoals u had verwacht? Blijf er niet alleen mee zitten, maar laat het ons weten. Wij gaan graag met u in gesprek over hoe wij onze zorgverlening kunnen verbeteren.

In dit reglement leest u wat u kunt doen als u niet tevreden bent of een klacht heeft. Vaak helpt het om te praten met de betrokkenen. Helpt dat niet of wilt u een onafhankelijk oordeel, dan kunt u een klacht indienen bij het Klachtenloket Zorg.

Viola Thuiszorg is aangesloten bij de Geschillencommissie Zorg Algemeen en maakt gebruik van het onafhankelijke Klachtenloket Zorg. Cliënten kunnen hier gratis terecht voor informatie en advies over vragen en/of klachten. Er wordt bemiddeld tussen zorgvrager en zorgverlener. Ook kunt u een onafhankelijke klachtenfunctionaris inschakelen.

### **Eerst praten**

Bent u van mening dat u verkeerd of onzorgvuldig bent behandeld? Dan helpt het vaak al als u hierover in gesprek gaat met de betrokken medewerker. Misschien is uw klacht snel en gemakkelijk op te lossen of is er sprake van een misverstand. Ook als u om andere redenen niet tevreden bent, horen wij dat graag van u. Wij stellen uw mening zeer op prijs.

### **Hoe dient u een klacht in?**

Heeft u met de betrokkenen gesproken, maar bent u niet tevreden over de uitkomst van dit gesprek? Dan kunt u uw vraag of klacht voorleggen aan het onafhankelijke Klachtenloket Zorg. Een medewerker van het loket probeert met informatie en advies uw klacht op te lossen en kan u in contact brengen met een onafhankelijke klachtenfunctionaris. Die kan bemiddelen tussen u en Viola Thuiszorg, zodat we samen alsnog een goede oplossing kunnen vinden.

### **Contactgegevens Klachtenloket Zorg:**

Tel: 070 – 310 53 92 (maandag t/m vrijdag van 9:00 tot 17:00 uur)

E-mail: [info@klachtenloket-zorg.nl](mailto:info@klachtenloket-zorg.nl)

Website: [www.degeschillencommissiezorg.nl/klachtenloket-zorg](http://www.degeschillencommissiezorg.nl/klachtenloket-zorg)

### **Nog steeds niet tevreden?**

Dan kunt u een klacht indienen bij de externe en onafhankelijke Geschillencommissie Zorg Algemeen. Uw klacht wordt dan een geschil. Een onpartijdige en deskundige commissie beoordeelt het geschil en doet een bindende uitspraak. Zowel u als wij zijn gebonden aan deze uitspraak; hoger beroep is niet mogelijk.

Meer informatie vindt u op: [www.degeschillencommissiezorg.nl](http://www.degeschillencommissiezorg.nl)

### **Wie mag een klacht indienen?**

Iedereen die direct of indirect te maken heeft (gehad) met de zorg- en dienstverlening van Viola Thuiszorg kan een klacht indienen. Dit geldt voor cliënten, medewerkers, maar ook voor partners, familieleden, curatoren of nabestaanden van cliënten.