

## Klachtenprocedure

### **ThuiszorgInHolland neemt uw klacht serieus.**

Klagen heeft een negatieve bijklank, maar dat is ten onrechte. Een klacht is een signaal dat iets niet naar verwachting is. Dat kan gaan over alles wat betrekking heeft op onze zorg en dienstverlening. Laat het ons weten als u ergens niet tevreden over bent. Een klacht kan leiden tot verbeteringen van de zorg. Daar is iedereen bij gebaat en daar is het ons om te doen.

Wij behandelen uw klacht vanzelfsprekend strikt vertrouwelijk.

De medewerkers van ThuiszorgInHolland doen iedere dag hun best om zorg en diensten te leveren naar uw tevredenheid. Maar er kan natuurlijk wel eens iets misgaan. Iets wat volgens u niet zo was afgesproken of waarover u andere verwachtingen had.

Wij hopen dat u zulke situaties bespreekt met de betrokken medewerker, omdat dat de snelste manier is om uw onvrede op te lossen. Ook wanneer u een idee of opmerking heeft dan horen wij dat graag. Wij kunnen daarvan leren en onze zorg nog verder verbeteren.

### **Verloopt het gesprek met de betrokken medewerker niet naar wens en blijft u ontevreden?**

Dan kunt u contact opnemen met de zorgmanager om uw probleem te bespreken. Deze is bereikbaar via ons kantoor: telefoon 088-99 11 300.

### **De klachtencoördinator.**

Als u er met de medewerker van ThuiszorgInHolland en/of met de zorgmanager niet uitkomt, dan kunt u contact opnemen met de klachtencoördinator. Die zal u informeren over de klachtenprocedure. Daarin is geregeld dat uw klacht behandeld wordt door de directie. U moet hiervoor uw klacht schriftelijk toelichten. Op uw klacht moet binnen een maand na ontvangst beslist zijn. De klachtencoördinator zorgt voor de uitvoering van de klachtenprocedure.

### **De externe klachtencommissie.**

Als u niet tevreden bent met de behandeling van uw klacht na de interne klachtenprocedure kunt u uw klacht voorleggen aan de externe klachtencommissie. Die is onafhankelijk van ThuiszorgInHolland.

De klachtencoördinator kan u informatie geven over deze procedure en u adviseren bij het indienen van uw klacht.

### **Samenvatting: hoe en waar kunt u een klacht indienen?**

- bij de betreffende medewerker van ThuiszorgInHolland waar u een klacht over heeft
- bij de zorgmanager van ThuiszorgInHolland, telefoon: 088- 99 11 300
- schriftelijk, bij de afdeling Klachtafhandeling ThuiszorgInHolland, Laan van Berlijn 329, 2034 SM Haarlem
- per e-mail: [klachten@thuiszorginholland.nl](mailto:klachten@thuiszorginholland.nl)