

KLACHTENREGELING

Ambulante Zorg Oost wil graag dat alle cliënten tevreden zijn over de zorg- en dienstverlening. Al onze medewerkers doen dan ook hun uiterste best met de grootste zorgvuldigheid te werken en rekening te houden met uw wensen. Toch kan het gebeuren dat u van mening bent dat de zorgverlening verbeterd zou kunnen worden of dat u opmerkingen heeft. De tevredenheid van onze cliënt is voor ons zeer belangrijk. Door opmerkingen of klachten kan de organisatie haar dienstverlening verbeteren en de kwaliteit van de geleverde zorg verhogen. Als u niet tevreden bent, heeft dan recht op een serieuze afhandeling van uw onvrede of klacht. Het is ook mogelijk dat familieleden en partners opmerkingen hebben over de kwaliteit van de zorg en de dienstverlening.

Binnen Ambulante Zorg Oost bestaat hiervoor een klachtenregeling met als doel:

- behandelen van de onvrede of klacht;
- voorkomen van herhaling van de onvrede of klacht;
- herstellen van de relatie tussen u en de medewerker(s);
- bijdragen aan de kwaliteit van de zorg en de dienstverlening.

Wat moet u doen met een melding, klacht of onvrede?

Er is een verschil tussen onvrede en een formele klacht. Indien u ergens ontevreden over bent, kan dit vaak worden opgelost door goed overleg met de betrokken medewerker of persoonlijk begeleider. Indien uw onvrede niet op deze manier kan worden opgelost, dient u uw melding, klacht of uiting van onvrede schriftelijk aan Ambulante Zorg Oost kenbaar te maken. Hierna wordt uw melding, klacht of uiting zo spoedig mogelijk opgepikt en met u besproken. Samen wordt er gezocht naar een passende oplossing.

Vindt u het prettig om ondersteuning te krijgen bij uw klacht, is er een mogelijkheid om een onafhankelijke klachtenfunctionaris aan te vragen.

Ambulante Zorg Oost is aangesloten bij:

Klachtenportaal Zorg

Westerstraat 117

1601 AD Enkhuzen

Tel. 0228 322205

info@klachtenportaalzorg.nl

www.klachtenportaalzorg.nl