

Klachtenregeling 24 Uurs Wijkzorg

24 Uurs Wijkzorg beschouwt iedere klacht als een kans om de kwaliteit van de dienstverlening te verbeteren. Om verzekerd te zijn van een goede afhandeling van je klacht, heeft 24 Uurs Wijkzorg een duidelijke klachtenprocedure. Wij vinden het belangrijk dat je jouw klacht kenbaar kunt maken, en dat deze naar tevredenheid wordt afgehandeld. Daarnaast zijn wij als zorgaanbieder verplicht cliënten de mogelijkheid te bieden een klacht in te dienen over geleverde zorg. Wij hanteren hiervoor een klachtenregeling die moet voldoet aan de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz).

Vertrouwelijk

Klachten worden door alle partijen te allen tijde vertrouwelijk behandeld. Dit betekent dat de betrokken partijen alleen onderling informatie uitwisselen over de klacht, totdat de klacht- verantwoordelijke een uitspraak heeft gedaan over de afhandeling van de klacht. Het is niet de bedoeling dat partijen (voor die tijd) informatie over de klacht naar buiten brengen, bijvoorbeeld via social media. Van iedere klacht wordt de klachtenmedewerker en directeur van 24 Uurs Wijkzorg op de hoogte gesteld.

Indien er sprake is van een klacht, verzoeken wij u eerst contact op te nemen met 24 Uurs Wijkzorg voor telefonisch overleg over het probleem of voor het maken van een afspraak voor persoonlijk overleg. U kunt ons op de volgende manieren bereiken:

- Telefonisch: 070-770 9009 / 06-440 299 32,
- Via het formulier “contact & vacatures” op de website
- per mail: info@24uurswijkzorg.nl.
- Het **klachtenformulier** (zie formulier door op het knopje “klachtenformulier” op deze pagina te klikken). U kunt dit formulier volledig ingevuld mailen naar info@24uurswijkzorg.nl en/of versturen naar 24 uurs Wijkzorg, t.a.v. klachtenafhandeling, Laan van Meerdervoort 306, 2563 AL Den Haag.

24 Uurs Wijkzorg zal de klacht binnen 7 werkdagen naar volle tevredenheid proberen af te handelen.

Formele schriftelijke klacht

Als uw probleem na een gesprek niet is opgelost of als dit zich niet leent voor een persoonlijk gesprek, kunt u een formele schriftelijke klacht indienen bij het onafhankelijke Klachtenportaal Zorg. Kunt contact opnemen met Klachtenportaal Zorg via

- info@klachtenportaalzorg.nl
- www.klachtenportaalzorg.nl (hier kunt u het klachtenformulier invullen)
- door op het logo van “Klachtenportaal Zorg” te klikken. U wordt dan doorgelinkt naar de website van Klachtenportaal Zorg en kunt u uw klacht indienen. Door op het logo te klikken zijn ook alle voorwaarden en regels voor de behandeling van klachten en geschillen beschreven, zoals in het klachtenreglement van Klachtenportaal Zorg B.V. en het geschillenreglement van de Stichting Geschilleninstantie KPZ staan. Ook eventuele vervolgstappen zijn hierin beschreven.



24 Uurs Wijkzorg vindt het belangrijk en hoopt om samen met u tot een goede oplossing te komen.