

## KLACHTENPROCEDURE Hulp Bij het Huishouden

Deze regeling wordt openbaar gemaakt door plaatsing op de website [www.sozozorg.nl](http://www.sozozorg.nl) en uitgereikt bij overeenkomst van ondersteuning- zorglevering.

### **Doel van de procedure:**

Het op zorgvuldige, vertrouwelijke en effectieve wijze registreren en afhandelen van klachten, het wegnemen van de oorzaken, en het nemen van adequate maatregelen om herhaling te voorkomen. Deze procedure is van toepassing voor externe belanghebbenden (o.a. klanten/zorgvragers, ouders/verzorger van klanten/zorgvragers, toeleveranciers)

### **Heeft u een klacht?**

Sozo Zorg streeft naar een constant hoog niveau in de kwaliteit van haar dienstverlening. Toch kan het voorkomen dat u ondanks onze inspanningen niet (volledig) tevreden bent. De klacht kan zowel betrekking hebben op eigen medewerker, alsook op gedragingen en/of uitlatingen die gedaan zijn door derden die in opdracht van Sozo Zorg werkzaam zijn. Ook kan de klacht betrekking hebben op het proces van Sozo Zorg. U kunt dan een klacht indienen volgens de klachtenprocedure.

Met deze procedure willen wij benadrukken dat wij veel waarde hechten aan een goede relatie met u als klant. Uw klacht nemen wij altijd serieus en zien wij als een kans om onze dienstverlening te verbeteren.

Het is natuurlijk altijd vervelend als de samenwerking met uw hulp om wat voor reden dan ook voor u niet prettig verloopt. In het gunstige geval bent u in staat om hier samen met uw hulp uit te komen en is het een waardevol onderdeel van de samenwerking waar het contact tussen u beiden zich verder in positieve zin ontwikkeld. Ook kan het zijn dat de betreffende hulp en u moeten constateren dat er geen sprake is van een goede match.

Een klacht kunt u zowel mondeling als schriftelijk kenbaar maken.

### **Wat te doen bij een klacht over uw Hulp:**

**Er zijn meerdere mogelijkheden om een klacht kenbaar te maken:**

- Als eerste meld u de klacht aan de betrokken hulp;
- Komt u er samen niet uit, dan meld u de klacht aan de directie;

### **U bespreekt uw klacht met de betrokken hulp.**

**Heeft uw hulp iets beschadigd?**

Uw hulp maakt daar foto's van en stuurt deze naar de directie. Zij erkent uw klacht daarmee voor u en geeft een beschrijving van de gebeurtenis en toedracht.

**Heeft u een klacht rondom het gedrag van uw hulp?**

U bespreekt met uw hulp waar u tegenaan loopt en lost dit samen op.

Lukt het onverhoopt niet om tot een erkenning van uw schade of klacht rondom gedrag naar aanleiding van uw gesprek met uw hulp te krijgen? Dan doorloopt u onderstaande stappen.

### **1.Indienen van een klacht bij Sozo Zorg**

Komt u er samen niet uit, dan kunt u uw klacht via e-mail of een brief indienen.

Graag uw klacht direct na de gebeurtenis aan ons doorgeven, doch uiterlijk na 1 maand.

In onderling overleg zullen wij een oplossing zoeken voor uw klacht. U ontvangt een schriftelijke bevestiging van dit overleg.

Om uw klacht zo goed mogelijk te kunnen beoordelen vragen wij van u in ieder geval de volgende zaken in uw bericht op te nemen:

- Uw naam, adres, woonplaats en telefoonnummer(s);
- De datum waarop u uw bericht verstuurt;
- Een heldere beschrijving van uw klacht en de uitkomst van het gesprek met uw hulp;
- Eventuele voorgaande correspondentie en relevante kopieën van documenten die uw klacht verduidelijken/ondersteunen;
- Uw handtekening.

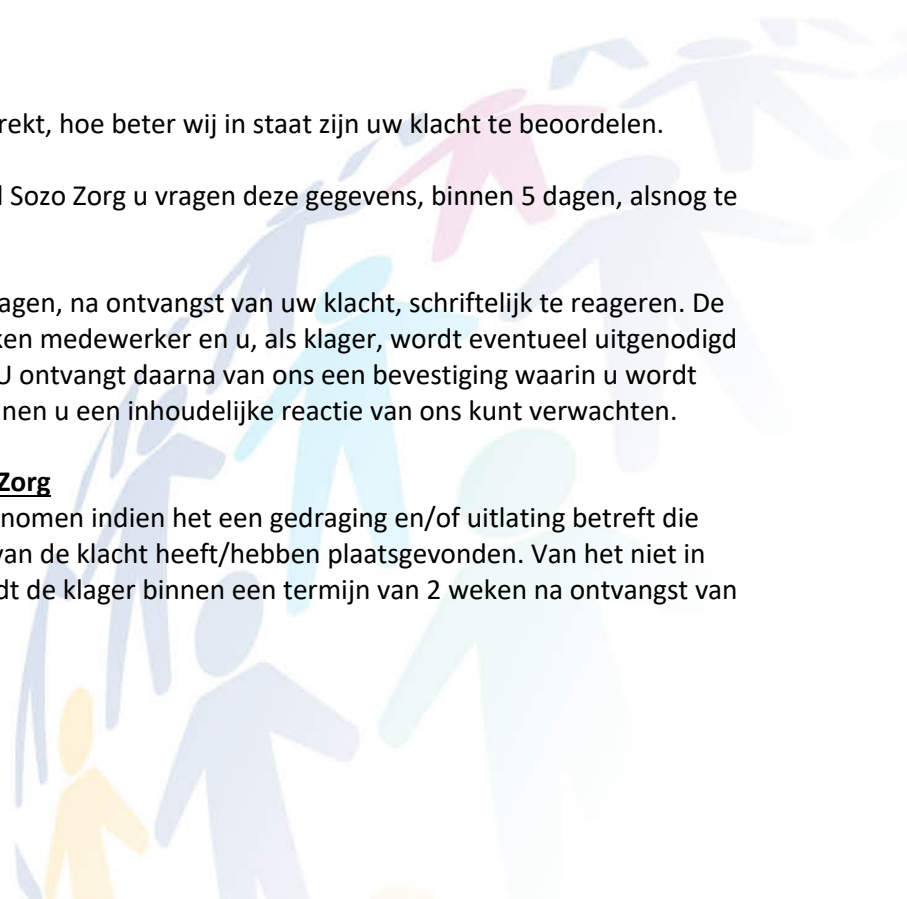
Hoe meer relevante informatie u verstrekt, hoe beter wij in staat zijn uw klacht te beoordelen.

Indien u hieraan niet heeft voldaan, zal Sozo Zorg u vragen deze gegevens, binnen 5 dagen, alsnog te verstrekken.

Wij streven ernaar om binnen 5 werkdagen, na ontvangst van uw klacht, schriftelijk te reageren. De klacht wordt onderzocht bij de betrokken medewerker en u, als klager, wordt eventueel uitgenodigd om toelichting te geven op uw klacht. U ontvangt daarna van ons een bevestiging waarin u wordt geïnformeerd over de periode waarbinnen u een inhoudelijke reactie van ons kunt verwachten.

### **2.Behandeling van uw klacht bij Sozo Zorg**

De klacht wordt niet in behandeling genomen indien het een gedraging en/of uitlating betreft die langer dan 1 maanden voor indiening van de klacht heeft/hebben plaatsgevonden. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager binnen een termijn van 2 weken na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis gesteld.



### **Maar wat doe je als je er als klant niet uitkomt met Sozo Zorg?**

Wanneer we niet samen tot een passende oplossing komen, adviseer ik u om contact op te nemen met uw WMO consulent. Zij kunnen dan samen met u en Sozo Zorg kijken naar een passende oplossing.

### **3.Reactie op uw klacht van Sozo Zorg**

Wij streven er naar binnen 15 werkdagen uw klacht af te handelen, tenzij uw klacht van dien aard is dat externe factoren ons dwingen een langere termijn voor afhandeling nodig te hebben.

### **4.Geschillen**

Wij stellen alles in het werk om uw klacht naar tevredenheid af te handelen.

Mochten wij gezamenlijk onverhoopt tot de conclusie komen dat wij de klacht niet met wederzijdse tevredenheid af te handelen, wil ik u erop wijzen dat Sozo Zorg is aangesloten bij het Klachtenportaal Zorg, waar u zich toe kan richten.

### **Klachtenportaal ZORG:**

Komen Sozo Zorg en u samen niet tot een oplossing van de klacht, dan kan zowel u als klant als Sozo Zorg de klacht laten voorleggen aan de onafhankelijke Geschilleninstantie KPZ. De onafhankelijke geschilleninstantie onderzoekt de situatie, doet een bindende uitspraak waar beide partijen zich aan moeten houden, en kent eventueel een schadevergoeding toe. U kunt contact opnemen met Klachtenportaal Zorg via [info@klachtenportaalzorg.nl](mailto:info@klachtenportaalzorg.nl), of vult op [www.klachtenportaalzorg.nl](http://www.klachtenportaalzorg.nl) het klachtenformulier in.

Het is van belang hier te vermelden dat bovenstaande enkel geldt vanaf 3-7-2024

Naam zorgaanbieder : Mw. D.M. Huijbregts Pomp  
ID-lidmaatschap : 6638

### **6.Beheer**

Alle gegevens die te maken hadden met behandeling van uw klacht worden, minstens één jaar nadat de klacht is afgehandeld, bewaard.

### **7.Adresgegevens**

U klacht kunt u verzenden naar:  
Sozo Zorg  
T.a.v. D.M. Huijbregts-Pomp  
Prins Hendrikstraat 3,  
4941 JT Raamsdonksveer  
E-mail: [klachten@sozozorg.nl](mailto:klachten@sozozorg.nl)  
Telefoon: 06-41850963

Versie: Juli 2024

