

Klachten

Optimum zorg streeft er naar u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Toch kan het zijn dat u over een bepaalde aspect van de hulp of zorg niet tevreden bent of u hebt suggesties voor verbeteringen. Daarom is het belangrijk dat u uw klachten, ideeën maar ook waardering aan ons kenbaar maakt. Met uw reactie kunnen wij onze dienstverlening verbeteren. Optimum zorg heeft een klachtenregeling die tot doel heeft de afhandeling van een klacht zo correct mogelijk te laten verlopen.

Klachtenfunctionaris

Als je onverhoopt een klacht hebt, kun je dit schriftelijk of per mail bij jouw begeleider kenbaar maken. Een binnengekomen klacht dient door de begeleider te worden opgelost door het nemen van corrigerende en/of preventieve maatregelen.

Jouw begeleider handelt naar eigen inzicht. Indien de genomen corrigerende en/of preventieve maatregelen voor cliënt en de organisatie een bevredigende oplossing bieden, dient dit schriftelijk te worden vastgesteld op het meldingsformulier. De begeleider registreert de klacht, ten einde een jaarlijkse meldingenanalyse op te kunnen stellen.

Indien de klacht niet naar uw tevredenheid is opgelost, zal de begeleider zorgen dat je met de directie in contact komt, die een gepast oplossing zal trachten te vinden. Alle genomen stappen en gegevens zullen zorgvuldig worden genoteerd.

Onafhankelijke externe Klachtencommissie

Optimum zorg is aangesloten bij Klachtenportaal Zorg, dit is een onafhankelijke externe klachtencommissie. Het is als client of andere belanghebbende voor jouw altijd mogelijk, om je klacht over ons kenbaar te maken bij Klachtenportaal Zorg.

Website: www.klachtenportaalzorg.nl