

Klachten

Spaarnezorg streeft naar kwalitatief goede en veilige zorg. Ondanks onze inzet kan het voorkomen dat u niet tevreden bent over de zorgverlening of dienstverlening. Wij horen dit graag, zodat wij samen naar een oplossing kunnen zoeken en onze dienstverlening waar nodig kunnen verbeteren.

U kunt een klacht indienen wanneer u ontevreden bent over de zorg, dienstverlening of bejegening door Spaarnezorg of haar medewerkers.

Stap 1 -

Bespreek de klacht met de directbetrokkene

Stap 2 – Klachtenfunctionaris van Spaarnezorg

Neem contact op met de klachtenfunctionaris van Spaarnezorg via 023 544 1529 of info@spaarne-thuiszorg.nl. De telefonische bereikbaarheid is werkdagen van 09:00 – 17:30 uur

Spaarnezorg heeft een klachtenfunctionaris die al uw vragen kan beantwoorden. Dit kan zowel telefonisch als schriftelijk per mail. De klachtenfunctionaris neemt de klacht in ontvangst en zal de procedure bewaken. U zult te allen tijde op de hoogte worden gesteld van de afhandeling.

U kunt uw telefonische klachten melden via het telefoonnummer 023 544 1529, bereikbaar op iedere werkdag van 09:00 – 17:30 uur. Bij geen gehoor kunt u uw klacht ook per mail versturen naar info@spaarne-thuiszorg.nl, u zult zo spoedig mogelijk worden teruggebeld.

Stap 3 – Onafhankelijke klachtenfunctionaris

U kunt er ook voor kiezen om uw klacht rechtstreeks te bespreken met een onafhankelijke klachtenfunctionaris van Klachtenloket Zorg van de geschillencommissie.

De onafhankelijke klachtenfunctionaris:

- staat los van Spaarnezorg;
- denkt mee over een oplossing;
- kan bemiddelen tussen u en Spaarnezorg;
- ondersteunt u kosteloos bij de behandeling van uw klacht.

Heeft u vragen, wilt u advies of wilt u een klacht indienen, neem dan contact op met de Klachtenloket Zorg. Dit kan via info@klachtenloket-zorg.nl of u kunt bellen naar 070 - 310 53 92.

Stap 4 - Geschil voorleggen aan de geschillencommissie

Wanneer uw klacht niet naar tevredenheid wordt opgelost, kunt u het geschil voorleggen aan de onafhankelijke geschillencommissie waarbij Spaarnezorg is aangesloten.

De geschillencommissie beoordeelt het geschil onafhankelijk en doet hierover een bindende uitspraak.

Informatie over de betreffende geschillencommissie is verkrijgbaar via Spaarnezorg of door te bellen naar 070 – 310 53 10 of een e-mail te sturen naar communicatie@degeschillencommissie.nl.

Vertrouwelijkheid

Alle klachten worden vertrouwelijk behandeld. Alleen personen die betrokken zijn bij de behandeling van de klacht krijgen toegang tot de informatie die noodzakelijk is voor een zorgvuldige afhandeling.

Leren van klachten

Spaarnezorg registreert en analyseert klachten periodiek. Klachten worden gebruikt om de kwaliteit van zorgverlening verder te verbeteren en herhaling van problemen zoveel mogelijk te voorkomen.