

Laat uw zorg onze zorg zijn. Wij zien wie u bent en wie u was.



## Klachtenprocedure

*Hoe dien ik een klacht in?*

U kunt erop vertrouwen dat de medewerkers van Thuiszorgorganisatie Taj-Zorg hun uiterste best doen bij de zorg die aan u wordt besteed.

Toch kan het voorkomen dat er een fout of een vergissing wordt gemaakt of dat u onvoldoende informatie heeft gehad over de zorgverlening. Ook kan een behandeling anders verlopen dan u had gedacht.

Aarzelt u dan niet om een klacht in te dienen want wij kunnen hiervan leren. Uw gevoel van ongenoegen willen wij graag wegnemen.

In deze folder geven we u uitleg over de klachtenprocedure.

Uw klacht wordt vertrouwelijk behandeld.

### **Hoe kunt u een klacht indienen**

- 1. U bespreekt uw klacht met de persoon die volgens u de klacht heeft veroorzaakt.*

Meestal is de klacht het eenvoudigst op te lossen door erover te praten met de persoon die de klacht heeft veroorzaakt. Deze kan de fout wellicht herstellen of uitleg geven over hetgeen er is gebeurd en de eventuele gevolgen hiervan.

U kunt Taj-Zorg telefonisch benaderen op nr. 010-3169856 en vragen of de betreffende medewerker met u contact wil opnemen om de klacht te bespreken.

Als u het te moeilijk vindt om dit zo te doen kunt u het klachtenformulier invullen en dit sturen naar de klachtenfunctionaris van Taj-Zorg.

Notaris Kruytstraat 36, 2661HP, Bergschenhoek

Tevens kunt hetzelfde telefoonnummer gebruiken om een afspraak te maken met de klachtenfunctionaris die de klacht met u zal bespreken.

Uitgangspunt is dat uw klacht vervolgens naar tevredenheid kan worden opgelost.

Het kan voorkomen dat uw klacht niet naar uw tevredenheid wordt opgelost.

In dit geval kunt u uw klacht voorleggen aan De Geschillencommissie Zorg, Postbus 90600, 2509 LP, Den Haag of per mail via: [www.degeschillencommissiezorg.nl](http://www.degeschillencommissiezorg.nl)

- 2. Als u niet wilt dat de klacht intern, door Taj-Zorg, wordt behandeld, kunt u deze voorleggen aan De Geschillencommissie Zorg, Postbus 90600, 2509 LP Den Haag of per mail via: [www.degeschillencommissiezorg.nl](http://www.degeschillencommissiezorg.nl)*