

KLACHTENREGELING

Niet tevreden?

We streven er naar dat u zich op uw gemak en thuis voelt bij SYS Zorg en dat u positief bent over onze dienstverlening. Toch kan het gebeuren dat u als cliënt, familie of belanghebbende niet tevreden bent over de zorg, dienstverlening of over de manier waarop u bent bejegend. Klagen heeft bij veel mensen een negatieve klank. Dat is jammer, want klachten kunnen bijdragen aan het verbeteren van de situatie voor u en voor ons. Een klacht zien wij bij SYS ZORG dan ook liever als een advies om de kwaliteit van zorg te verbeteren.

Wanneer u ontevreden bent en hierover een klacht wilt uiten, bespreekt u dit dan eerst met de betreffende persoon zelf. Een andere optie is om contact op te nemen met een van de directeuren Selma Yilmaz of Saliha Yilmaz. Een gesprek kan vaak al veel oplossen. Voor meer informatie kunt u contact opnemen met SYS ZORG via tel: 0618543602/0618543615. **SYS Zorg behandelt klacht altijd binnen zes weken.**

Het kan echter gebeuren dat het niet lukt om tot een oplossing te komen of dat u de klacht niet met de betrokkene wilt bespreken. U kunt zich dan richten tot de klachtenfunctionaris.

Onafhankelijke klachtenfunctionaris: Het Klachtenloket Zorg

SYS ZORG heeft een onafhankelijk klachtenfunctionaris: Het Klachtenloket Zorg. Het Klachtenloket Zorg is een onafhankelijke en onpartijdige klachtenfunctionaris in de zin van de Wkkgz. De taak van het Klachtenloket Zorg is: - het op verzoek van de cliënt van de zorgaanbieder gratis advies geven over het indienen van een klacht; - het bijstaan van de cliënt van de zorgaanbieder bij het indienen van de klacht; - het onderzoeken van de mogelijkheden om tot een oplossing van de klacht te komen.

U kunt de situatie bespreken en bepalen welke weg u wilt inslaan in het afhandelen van uw klacht. U kunt de klachtenfunctionaris bereiken via www.klachtenloket-zorg.nl of Telefoonnummer: **070 - 310 53 92**.

Geschillencommissie: De Geschillencommissie

Indien het behandelen van uw klacht niet tot een bevredigende oplossing heeft geleid dan kunt u uw klacht voorleggen aan De geschillencommissie. Een klacht moet schriftelijk en voldoende gemotiveerd ingediend worden bij het bestuur van De geschillencommissie zorg. De geschillencommissie is te bereiken via www.degeschillencommissiezorg.nl og voa Telefoonnummer: **070 - 310 53 80**.

Het klachtenloket kan u helpen bij het schrijven van de brief/ het indienen van de klacht. De geschillencommissie informeert u over de verdere behandeling van uw klacht.

Ook kunt u het volledige klachtenreglement hier downloaden: