

Klachtenregeling SYS ZORG

Inleiding SYS ZORG streeft ernaar dat cliënten, familieleden en andere betrokkenen zich prettig en gehoord voelen binnen onze organisatie. Desondanks kan het voorkomen dat u niet tevreden bent over de zorg, dienstverlening of de manier waarop u bent bejegend. SYS ZORG ziet een klacht als een waardevolle kans om de kwaliteit van de zorg verder te verbeteren.

Wat te doen bij een klacht?

1. **Direct bespreken:** Wij raden u aan om de klacht in eerste instantie te bespreken met de medewerker of zorgverlener die direct bij de situatie betrokken is. Dit leidt vaak tot een snelle oplossing.
2. **Contact met de directie:** Als het gesprek met de medewerker niet tot een bevredigende oplossing leidt of u de klacht niet met de betrokken medewerker wilt bespreken, kunt u de klacht bespreken met de directeur, Saliha Yilmaz. Zij is bereikbaar via telefoonnummer 0614748438.
3. **Formele klacht indienen:** U kunt uw klacht schriftelijk indienen bij SYS ZORG. Uw klacht wordt geregistreerd en binnen 6 weken behandeld. Indien de afhandeling langer duurt, wordt u hierover tijdig geïnformeerd.

Onafhankelijke Klachtenfunctionaris Indien u er met SYS ZORG niet uitkomt, kunt u contact opnemen met de onafhankelijke klachtenfunctionaris van het **Klachtenloket Zorg**. De klachtenfunctionaris kan:

- U gratis advies geven over het indienen van een klacht;
- U ondersteunen bij het indienen van de klacht;
- Bemiddelen om te zoeken naar een oplossing.

Bereikbaarheid Klachtenloket Zorg

- Website: www.klachtenloket-zorg.nl
- Telefoonnummer: 070-310 53 92

Geschillencommissie Zorg Algemeen Indien de klacht niet tot een bevredigende oplossing leidt, kunt u de klacht voorleggen aan de **Geschillencommissie Zorg Algemeen**. De Geschillencommissie is een onafhankelijke instantie die een bindende uitspraak doet over het geschil.

Indienen van de klacht bij de Geschillencommissie

- De klacht moet schriftelijk en voldoende gemotiveerd worden ingediend.
- De Geschillencommissie kan u begeleiden bij het opstellen van uw klachtbrief.

Contactgegevens Geschillencommissie Zorg Algemeen

- Website: www.degeschillencommissie.nl
- Telefoonnummer: 070-310 53 80

Behandeling van de klacht

1. Na ontvangst van de klacht neemt de Geschillencommissie contact met u op over de verdere procedure.
2. De Geschillencommissie doet een bindende uitspraak die door zowel SYS ZORG als de cliënt wordt nageleefd.

Vertrouwelijkheid Alle klachten worden vertrouwelijk behandeld. Alleen betrokkenen die noodzakelijk zijn voor de behandeling van de klacht hebben toegang tot de informatie.

Toezicht en evaluatie SYS ZORG evalueert de klachtenprocedure jaarlijks om verbeteringen door te voeren waar nodig. Medewerkers worden regelmatig op de hoogte gebracht van het belang van een correcte klachtenafhandeling.

Slotbepaling Deze klachtenregeling treedt in werking op 06-12-2024 en vervangt alle voorgaande versies. De klachtenregeling wordt gepubliceerd op de website van SYS ZORG en is op verzoek verkrijgbaar voor cliënten, familieleden en andere betrokkenen.