



Klachtenregeling

1. Het kwaliteitsmanagementsysteem

Loyal Care Thuiszorg is een kleinschalige organisatie met aandacht voor de wensen van cliënten, naasten en mantelzorgers. Ondanks de grote zorgvuldigheid en professionaliteit waarmee en waarop wij onze zorgverlening bieden, kan het een keer voorkomen dat u ergens niet tevreden over bent. Als die situatie zich een keer voordoet, gaan wij hier graag met u over in gesprek. Door uw klacht bekend te maken, ontstaat er ruimte voor verbetering. Wij zien een klacht niet als iets vervelend, maar als iets waarvan wij als organisatie kunnen om de dienstverlening voor u nog beter te maken.

Hoe kan een klacht worden ingediend?

Uw klacht kunt u rechtstreek bij ons indienen op de volgende manieren:

- **Mondeling:** bij voorkeur rechtstreeks bij de betrokken medewerker, maar u kan er ook voor kiezen om dit bij een andere medewerker van Loyal Care Thuiszorg te doen die bij u over de vloer komt
- **Schriftelijk:** hiervoor kan u gebruik maken van ons klachtenformulier op de website. Dit formulier kan daarna digitaal naar ons verstuurd worden. Indien u geen toegang heeft tot internet kan u ook gebruik maken van ons papieren klachtenformulier welke bij de intake verstrekt wordt in de informatiemap. Dit kan in een afgesloten envelop meegegeven worden aan een medewerker of opgestuurd worden naar: Loyal Care Thuiszorg, Goudenregenplantsoen 201, 2982 TE Ridderkerk
- **Extern:** Bij voorkeur gaan wij eerst samen met u in gesprek over uw klacht. Maar u kunt met uw klacht ook rechtstreeks terecht bij een externe klachtenbehandelaar met onafhankelijk klachtenfunctionaris, Klachtenportaal Zorg waar wij als organisatie bij aangesloten zitten.

Biedt Loyal Care Thuiszorg niet de oplossing voor uw klacht of een oplossing waar u zich niet in kan vinden? Dan mag u de klacht als geschil indienen bij de geschillencommissie KPZ [Homepage - Geschillencommissie KPZ \(geschillencommissiekpz.nl\)](https://www.geschillencommissiekpz.nl)

Vertrouwelijk en zorgvuldig

De klachtenfunctionaris gaat vertrouwelijk met gegevens om en bekijkt elke klacht zorgvuldig. De functionaris zal u en de betrokken medewerker(s) van Loyal Care Thuiszorg horen en u schriftelijk op de hoogte stellen van het advies dat zij zal uitbrengen aan de medewerkers en directie van Loyal Care Thuiszorg.

| | | | |
|----------------|------------------|---------------------------------|----------------|
| Naam: | Klachtenregeling | Documenteigenaar | S. Gooding |
| Auteur: | S. Gooding | Datum laatste wijziging: | 25-01-2023 |
| Versie: | 1.2 | Vervaldatum | 31-12-2023 |
| | | Pagina | Pagina 1 van 1 |