

Klachtenregeling

Thuiszorg Zoetermeer streeft ernaar dat u zich tijdens de zorgverlening op uw gemak voelt en dat u tevreden bent over onze dienstverlening. Toch kan het gebeuren dat u als cliënt, familie of vertegenwoordiger niet tevreden bent. Wanneer u een klacht heeft kunt u dit bij ons indienen. Een klacht zien wij als het verbeteren van de kwaliteit van de zorg en wij willen u ook vragen hierover contact met ons op te nemen. Dit kunt u doen door te bellen naar [079-2002050](tel:079-2002050) of een e-mail te sturen naar info@thuiszorgzoetermeer.org. U ontvangt binnen zes weken een terugkoppeling van ons.

Echter kan het gebeuren dat wij niet tot een oplossing komen of dat u de klacht niet met ons wil bespreken. U kunt dan uw klacht indienen bij onze externe klachtenfunctionaris: **De Geschillencommissie**.

U kunt op de website (www.degeschillencommissie.nl) van De Geschillencommissie uw klacht indienen via een kort vragenformulier. De Geschillencommissie is van maandag t/m vrijdag 9:00 tot 16:00 uur bereikbaar op [070-3105310](tel:070-3105310).

De kosten van de behandeling van een klacht bij de Geschillencommissie bedragen doorgaans tussen de 25,00 en 152,50 euro. U betaalt op voorhand en indien u (deels) in het gelijk wordt gesteld, krijgt u (deels) terug.

Postadres De Geschillencommissie:

Postbus 90600

2509 LP Den Haag