

7 Klachtenprocedure

Klachtenbeleid Originzorg

Inleiding

Bij Originzorg streven we naar de best mogelijke zorg en ondersteuning voor onze cliënten. Toch kan het voorkomen dat u niet tevreden bent over onze dienstverlening. Wij hechten veel waarde aan uw feedback en hebben een klachtenprocedure opgesteld die voldoet aan de Nederlandse wet- en regelgeving binnen de zorgsector.

Stap 1: Bespreek uw klacht

Indien u een klacht heeft, adviseren wij u om deze eerst te bespreken met de betrokken zorgverlener of diens leidinggevende. Vaak kan een open gesprek direct leiden tot een oplossing.

Stap 2: Indienen van een klacht

Als uw klacht niet naar tevredenheid is opgelost, kunt u een formele klacht indienen. Dit kan op de volgende manieren:

- **Via onze website:** www.originzorg.nl
- **Per e-mail:** backoffice@originzorg.nl
- **Per post:** Originzorg Keurenplein 37, 1069 CD Amsterdam
- **Telefonisch:** 020 779 41 26

Vermeld bij uw klacht duidelijk:

- Uw naam, adres en contactgegevens
- Een omschrijving van de klacht
- De datum en plaats waarop de klacht betrekking heeft
- De betrokken medewerker(s) (indien van toepassing)

Stap 3: Behandeling van de klacht

Na ontvangst van uw klacht ontvangt u binnen **5 werkdagen** een bevestiging. Wij streven ernaar om uw klacht binnen **6 weken** te behandelen en u hierover schriftelijk of telefonisch te informeren.

Stap 4: Onafhankelijke Klachtenfunctionaris

Indien u niet tevreden bent met de afhandeling van uw klacht, kunt u contact opnemen met een onafhankelijke klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris kan u helpen bij het zoeken naar een oplossing en bemiddeling aanbieden.

Stap 5: Geschilleninstantie Zorg

Wanneer uw klacht niet naar wens is opgelost, kunt u zich wenden tot de **Geschillencommissie Zorg**. Wij zijn als zorgaanbieder aangesloten bij klachtenportaalzorg instantie. Meer informatie vindt u op: www.klachtenportaalzorg.nl

Vertrouwelijkheid en bescherming van gegevens

Alle klachten worden vertrouwelijk behandeld en volgens de geldende privacywetgeving verwerkt. Uw klacht heeft geen invloed op de zorg die u ontvangt.

Vragen?

Heeft u vragen over onze klachtenprocedure? Neem gerust contact op via www.originzorg.nl. Wij staan u graag te woord.

Onderdeel van	Protocolen	Datum laatste wijziging	20-02-2025
Documenteigenaar	Ali Yavuz	Printdatum	20-02-2025
Geldig t/m	n.v.t.	Pagina	1 van 1