

## 8 Klachtenreglement

### Klachten of uiting van ongenoegen

Bij Originzorg streven we naar de beste zorg en ondersteuning voor onze cliënten. Toch kan het voorkomen dat u niet tevreden bent over de zorg of dienstverlening die u ontvangt. In dat geval horen wij dit graag, zodat we samen naar een passende oplossing kunnen zoeken.

### Wat is een klacht?

Een klacht is een uiting van onvrede over de zorg, ondersteuning, dienstverlening of de zorgverleners waarmee u te maken heeft. Dit kan bijvoorbeeld gaan over de manier waarop u bent behandeld, communicatieproblemen of een situatie waarin zaken anders lopen dan verwacht.

### Hoe kunt u een klacht of uiting van ongenoegen indienen?

U kunt uw klacht of uiting van ongenoegen op verschillende manieren kenbaar maken:

- **Persoonlijk:** Bespreek uw klacht met uw zorgverlener of een medewerker van Originzorg.
- **Telefonisch:** Bel ons op **020 7794126**.
- **Per e-mail:** Stuur een bericht naar **backoffice@originzorg.nl**.
- **Schriftelijk:** Stuur een brief naar ons adres:  
**Originzorg B.V.**  
Keurenplein 37, 1069 CD Amsterdam

Wij streven ernaar om uw klacht zo snel mogelijk op te lossen en nemen binnen **twee werkdagen** contact met u op. Indien gewenst, kunt u uw klacht anoniem indienen. In dat geval kunnen wij u niet direct terugberichten, maar uw melding wordt altijd serieus genomen.

### Externe klachtbehandeling

Als uw klacht niet naar tevredenheid wordt opgelost, kunt u zich wenden tot de onafhankelijke klachtenfunctionaris via **klachtenportaalzorg.nl**. Zij kunnen bemiddelen en helpen bij het zoeken naar een passende oplossing.

### Klachtenprocedure en verbetering van zorg

Originzorg beschikt over een klachtenprocedure die u **hier** kunt downloaden. Iedere klacht wordt zorgvuldig geanalyseerd om te kijken of er direct verbeteringen kunnen worden doorgevoerd, zowel voor u als voor andere cliënten.

Uw feedback helpt ons om onze zorg en dienstverlening continu te verbeteren, want tevreden cliënten maken ook onze zorgverleners blij!