

## 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!

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