



### Beschrijving

#### Klachtenprocedure

Ondanks dat wij bij het uitvoeren van onze werkzaamheden proberen alles zo zorgvuldig en correct mogelijk te doen, kan het gebeuren dat u niet tevreden bent over de verleende diensten en zorg. Wanneer u ontevreden bent, adviseren we u om daarover in gesprek te gaan met de desbetreffende zorg/hulpverlener van Steun en Toeverlaat. Wij staan open voor een gesprek om te proberen deze ontevredenheid weg te nemen. Mocht hiermee de ontevredenheid niet zijn weggenomen, dan kan de volgende stap zijn, dat u schriftelijk of per mail een klacht indient bij het Raad van Bestuur van Steun en Toeverlaat. Het adres waar de klacht heen kan worden gestuurd is Dubloen 40, 3641 ND te Mijdrecht. Het bestuur van Steun en Toeverlaat zal vervolgens een afspraak met u maken om verder over de klacht te praten. Natuurlijk kan de client die het betreft, eventueel familie of zijn/haar wettelijke vertegenwoordiger(s) meenemen naar dit gesprek met de Raad van Bestuur. Mocht u ervoor kiezen om rechtstreeks naar [www.klachtenportaalzorg.nl](http://www.klachtenportaalzorg.nl) te gaan om uw klacht in te dienen zonder het proces eerst te volgen zoals hieronder omschreven dan worden de kosten die u moet maken niet vergoed door Steun en Toeverlaat. Bij het volgen van onderstaand proces komen de kosten wel voor Steun en Toeverlaat.

#### Wat te doen bij een klacht

1. Bespreek uw ontevredenheid of de klacht met de zorg/hulpverlener van Steun en Toeverlaat op een rustig tijdstip. Helpt dit niet?
2. Maak dan met het bestuur een afspraak om over de klacht te praten. Neem eventueel familie of wettelijk vertegenwoordiger(s) mee. Als ook in gesprek met het bestuur de klacht niet opgelost wordt of u blijft ontevreden, dan is er de mogelijkheid om uw klacht schriftelijk aan te melden bij een landelijke klachtencommissie, waar Steun en Toeverlaat zich bij heeft aangesloten.
3. Meer informatie hierover kunt u vinden op website: [www.klachtenportaalzorg.nl](http://www.klachtenportaalzorg.nl)

#### **Documentatie**

Handboek kwaliteitszorg Steun en Toeverlaat

Versie: 2.0

Datum vaststelling:

Vastgesteld door:

Pagina: 1 van 1