



## Klachtenregeling

### Definities:

- Onder klager wordt verstaan diegene die een klacht uit;
- Een klacht is een uiting van onvrede over de ervaren dienstverlening en/of bejegening.

### Deze regeling betreft klachten van:

- Alle cliënten van We take care.
- Familieleden, contactpersonen en/of belangenbehartigers van cliënten met schriftelijke toestemming of machtiging. Genoemde personen kunnen ook zonder toestemming van de cliënt een klacht indienen, indien deze op enigerlei wijze niet in staat is de klacht zelf te uiten,
- Medewerkers; hieronder verstaan wij personeelsleden;

### Doel van de regeling

Doel is van de regeling is om klachten zo spoedig mogelijk en naar tevredenheid van beide partijen op te lossen. Bovendien krijgt We take care door gestructureerd aandacht te besteden aan klachten informatie waarmee wij de dienstverlening kunnen verbeteren. Een goede registratie en afhandeling van de klachten is dan ook belangrijk.

### Indienen van een klacht

Bij voorkeur bespreekt de klager zijn of haar klacht rechtstreeks met de directbetrokkene. Als dit niet mogelijk is of de klacht niet naar tevredenheid wordt afgehandeld, dan zijn er verschillende mogelijkheden.

1. De klacht kan ingediend worden op een klachtenformulier. Na invulling wordt het formulier ingeleverd en of verzonden in een gesloten envelop met daarop de tekst 'vertrouwelijk'.
2. De klacht kan ingediend worden bij een onafhankelijke partij, te weten
  - a. Klachtenprotaal ZORG

### Verwerking van de klacht

Het uitgangspunt is om zo snel mogelijk tot een oplossing te komen.

1. Bij de onder 1 genoemde mogelijkheid wordt binnen veertien dagen een reactie gegeven.
2. Bij de onder 2 genoemde mogelijkheid gelden verschillende termijnen voor behandeling. De betrokken instantie kan daarover inlichtingen geven.

De klachtenregeling wordt door We take care éénmaal per jaar geactualiseerd. Bij veranderde wetgeving vindt dit eerder plaats.



## Klachten en suggestieformulier

### Niet tevreden of een suggestie voor verbetering?

We take care streeft ernaar om de best mogelijke zorg en dienstverlening te bieden. Toch kunnen er misverstanden of fouten ontstaan. Als u niet tevreden bent of een suggestie heeft, laat ons dat dan weten.

U kunt dit formulier invullen en in een gesloten envelop versturen naar ons postadres:  
We take care BV, Jacoba van Beierenlaan 97.2. 2215 KW in Voorhout.

**Korte omschrijving van uw klacht of suggestie:** (vergeet niet datum en locatie te vermelden indien van toepassing)

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

Meer ruimte nodig? Gebruik de achterzijde!

### Gegevens inzender

Naam : .....  
Adres : .....  
Postcode/woonplaats : .....  
Datum inzending : .....

---

### In te vullen door We take care

Doorgestuurd naar:  
Datum:

### In te vullen door de verantwoordelijke

(Re)actie:.....  
.....  
.....  
.....

Is de inzender tevreden? Ja / nee