



FOCUS OP THUIS

## Klachtenregeling



Klachtenregeling Focus op Thuis

Reikwijdte

Dit reglement is van toepassing op Focus op Thuis en de medewerkers die hiervoor werkzaam zijn. Werkwijze Uitgangspunt is een effectieve en laagdrempelige opvang van klachten te bieden, gericht op het oplossen van de klacht.

Het de bedoeling dat Focus op Thuis probeert om eerst zelf een klacht op te lossen, bijvoorbeeld door in gesprek te gaan met de klager. Indien de klager en beklagde er onderling niet uitkomen, kan de onafhankelijk klachtenfunctionaris ingezet worden om te bemiddelen.

Wanneer iemand een klacht indient, gebeurt dit bij Focus op Thuis.

Vanzelfsprekend gaan wij zorgvuldig en vertrouwelijk met de klacht om. Focus op Thuis behandelt de klachten die betrekking hebben op de medewerker en biedt een laagdrempelige opvang van klachten, gericht op een snelle en passende oplossing voor alle betrokkenen. Op verzoek van de klager, Focus op Thuis kan de klachtenfunctionaris worden ingezet voor bemiddeling. De klager kan rechtstreeks contact opnemen met de onafhankelijk klachtenfunctionaris.

Als aanvulling op het bovenstaand reglement geldt bij klachten bij Focus op Beter (de gediplomeerde zorg) dat deze klachten altijd worden voorgelegd aan de ZorgProfessional in het kader van de Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen zorg (WKKGZ)

Melden van een klacht kan op twee manieren:

06-48378017 of via de mail [info@willekeverwoerd.nl](mailto:info@willekeverwoerd.nl) Uw klacht wordt vertrouwelijk, onafhankelijk en professioneel beantwoord.