



## KLACHTENBELEID

---

Carpe Diem Zorg is pas tevreden als de cliënt dat is en wij willen zoveel mogelijk de wensen van onze cliënten in het middelpunt stellen. Als u desondanks niet tevreden bent over de zorg-, hulp- of dienstverlening, dan stellen wij het op prijs als u dat kenbaar maakt, zodat wij de mogelijkheid krijgen om te leren, iets te herstellen of te verbeteren. Dat komt ten goede aan u en is dus een onderdeel van het kwaliteitsmanagementsysteem van Carpe Diem Zorg waar men hard aan werkt.

Carpe Diem Zorg hanteert daarom een klachtenbeleid met betrekking tot klachten van cliënten of klagers waarbij het streven is om klachten zoveel mogelijk door middel van bemiddeling tussen cliënt en onze medewerker(s) op te lossen. Dit noemen we de interne/informele klachtenprocedure.

Klachten die tijdens de zorgverlening optreden en die de directe zorgverlening betreffen, worden zo spoedig mogelijk, maar in ieder geval binnen 24 uur in behandeling genomen en zo mogelijk binnen 48 uur afgehandeld. Indien mogelijk worden passende maatregelen genomen. Wanneer de afhandeling leidt tot een bevredigende oplossing, dan wordt daarmee de behandeling van de klacht afgesloten.

Is de cliënt toch nog niet voldoende tevreden, dan heeft cliënt de mogelijkheid om een klacht schriftelijk in te dienen bij een onafhankelijke klachtenfunctionaris. Dit noemen we de formele klachtenprocedure.

Het klachtenreglement is terug te vinden op onze website en wordt bij de cliënt thuis kort aangehaald. Zo weet de cliënt waar en hoe hij een klacht kan indienen. Mocht de klachtenfunctionaris niet uitkomen op een bevredigende antwoord, dan wordt u ondersteund door de functionaris bij het indienen van een klacht bij een onafhankelijke geschillencommissie. Carpe Diem Zorg is aangesloten bij branchevereniging Solopartners die zowel de klachtenfunctionaris als de geschillencommissie voor u organiseert. Aan deze ondersteuning zijn geen kosten verbonden.

U kan desgewenst het klachtenreglement opvragen via ons telefoonnummer 085-0608900 of per email [info@carpediemzorg.nl](mailto:info@carpediemzorg.nl)