Klachtenfunctionaris
Mocht u binnen het wijkteam toch niet tot een oplossing kunnen komen, dan kunt u kiezen contact op te nemen met onze klachtenfunctionaris. Zij luistert naar uw verhaal en helpt de klacht duidelijk te maken. Zij denkt mee en kan helpen een oplossing te vinden, waar beide partijen tevreden mee zijn. Uw klacht wordt natuurlijk vertrouwelijk behandeld.

U kunt de klachtenfunctionaris telefonisch of schriftelijk bereiken:
☎ 070-262 22 22

@ klachtenfunctionaris@happyzorg.nl

✍ HappyZorg
T.a.v. de klachtenfunctionaris
Prinses Margrietplantsoen 50
2595 BR Den Haag

Geschillencommissie
Komt u met medewerker, wijkteammanager en klachtenfunctionaris echt niet tot een oplossing, dan kunt u uw klacht laten behandelen door de Geschillencommissie Verpleging Verzorging en Geboortezorg.

Voor meer informatie ga naar:
www.degeschillencommissiezorg.nl

HappyZorg
Thuiszorg met een glimlach

happyzorg.nl

HappyZorg
Thuiszorg met een glimlach

Help mee onze zorg beter te maken!

Klachtenregeling

Wij willen dat u tevreden bent
Wij doen iedere dag ons best om u de beste zorg te geven. Wij hopen te voldoen aan uw eisen en verwachtingen. Toch kan het zijn dat u niet tevreden bent. Dit willen we dan graag van u horen. Dan zoeken we samen met u naar een oplossing.

Wat kunt u doen?
Bespreken met de medewerker
Ga als eerst in gesprek met de medewerker die de zorg bij u verleent. Waarschijnlijk kunt u met hem of haar het snelst tot een oplossing komen.

Bespreken met de wijkteammanager
Als u met de medewerker niet tot een oplossing komt, ga dan in gesprek met de wijkteammanager. Samen met u zoekt hij of zij naar een oplossing voor het probleem.

Leren en verbeteren
HappyZorg kan van uw klacht of ongenoegen leren en de zorg verbeteren. We kijken of we direct bij u iets moeten verbeteren en of dit ook andere cliënten kan helpen. Van de ingevoerde verbeteringen na uw klacht krijgt u informatie.

Compliment
Bent u tevreden en wilt u een compliment geven? Dat waarderen wij zeer! U kunt een compliment doorgeven aan de medewerker of wijkteammanager. De wijkteammanager zal zorgen dat het compliment bij de medewerker terecht komt. We vinden het ook fijn als u een waardering geeft op www.zorgkaartnederland.nl. Dit helpt nieuwe cliënten om een keuze voor een zorgaanbieder te maken.

Tip
Heeft u een tip om de zorg nóg beter te maken? Vertel dit dan tegen uw zorgverlener of de wijkteammanager.