

KLACHTENREGLEMENT

Klachtenprocedure van Subliem Zorg

We vinden het fijn wanneer u ons laat weten dat u een klacht hebt of dat u niet tevreden bent. Dan kunnen wij er voor zorgen dat het in de toekomst beter gaat. Misschien is er sprake van een misverstand en bent u geholpen met een duidelijke uitleg. Wij kunnen u vragen beantwoorden of kunnen samen op zoek gaan naar een oplossing. Blijf dus niet alleen met uw klacht zitten, maar ga met ons in gesprek. Zo verbeteren we de zorg, niet alleen voor uzelf, maar ook voor anderen.

Klacht melden bij Subliem Zorg

Met een klacht kunt u terecht bij één van onze medewerkers. Deze zal de klacht met u bespreken en samen met u naar een oplossing zoeken. U kunt uw klacht ook schriftelijk indienen bij de directie van Subliem Zorg. Er wordt dan binnen 5 werkdagen contact met u opgenomen om uw klacht te bespreken.

Externe klachtenfunctionaris

U kunt er ook voor kiezen om uw klacht in te dienen bij de externe klachtenfunctionaris van SPOT-geschillencommissie en/of -klachtencommissie.

WMO (huishoudelijke verzorging & ambulante ondersteuning)

Valt u onder de Wet maatschappelijke ondersteuning (gemeente Amsterdam) en u bent niet tevreden over de zorg en of ondersteuning neem dan contact op met Subliem Zorg. Komt u er met Subliem Zorg niet uit? Neem dan contact op met Team Klachten en Kwaliteit Sociaal via telefoonnummer: **020-251 4444** of per email naar klachtensociaal@Amsterdam.nl

De externe klachtenfunctionaris zal u advies geven en bijstaan bij het formuleren van de klacht en het onderzoeken van de mogelijkheden om tot een oplossing te komen. Het doel is klachten zoveel mogelijk in een vroegtijdig stadium gezamenlijk op te lossen zodat een formele (schriftelijke) klacht wordt voorkomen.

Natuurlijk heeft u altijd het recht om uw klacht direct in te dienen bij de externe geschillencommissie en/of klachtencommissie!

Contactgegevens geschillencommissie en/of klachtencommissie

Klachtencommissie SPOT

Postbus 12
3740 AA BAARN
E-mail: info@verenigingspot.nl

WMO (Wet Maatschappelijke Ondersteuning)

Afdeling: Kwaliteits sociaal
Tel.nr.: 020 – 251 4444
E-mail: klachtensociaal@amsterdam.nl