

# Klachtenregeling

2023-2024

**Visite Zonder Zorgen B.V.**



## Adresgegevens

Naam organisatie: Visite Zonder Zorgen B.V.

Adres: Zuiderlicht 393, 1705 TV Heerhugowaard

Telefoonnummer: 085 – 070 25 44

E-mail: [welkom@visitezonderzorgen.nl](mailto:welkom@visitezonderzorgen.nl)

Website: [www.visitezonderzorgen.nl](http://www.visitezonderzorgen.nl)

Contactpersoon: Mw. Ramona van den Berg

## Klachtenregeling

Wegwijzer bij klachten geboden door Visite Zonder Zorgen

### Voor wie is deze regeling bestemd?

De klachtenregeling is bestemd voor iedereen die gebruik maakt van de diensten van Visite Zonder Zorgen. Als u het moeilijk vindt zelf uw klacht naar voren te brengen, kunt u een familielid of kennis vragen u hierbij te helpen of namens u een klacht in te dienen. Maar uw familie of bezoek kan ook zelf ontevreden zijn en een klacht indienen.

### Waarover kunt u klagen?

Eigenlijk over alles wat wij voor u doen of regelen. Bijvoorbeeld:

- U kunt onze dienstverlening onvoldoende vinden.
- Een klacht kan ook gaan over de manier waarop het personeel u bejegt.
- Of hoe we uw huis achterlaten.

### De beste oplossing!

De eenvoudigste, de snelste en meestal ook de beste oplossing is om uw klacht rechtstreeks te bespreken met de personen die het betreft. Dit zal veelal verhelderend werken. Het kan echter zijn dat dit contact niet leidt tot een bevredigende oplossing voor u. Of wellicht wilt of kunt u uw onvrede niet bespreken met de direct betrokkenen. Dan kunt u, afhankelijk van de aard van de klacht, een afspraak maken met het directrice of manager zorg.

### Klagen mag!

Klagen heeft bij veel mensen een negatieve klank. Het wordt al gauw gezien als zeuren of mopperen. Dat is jammer. Want het uiten van een klacht kan juist bijdragen tot het verbeteren van de zorg- en dienstverlening. Klachten kunnen worden gezien als suggesties voor verbetering. Bij klagen speelt nog iets anders. Wanneer mensen een klacht uiten zijn ze vaak bang dat hen dit niet in dank wordt afgenomen door het personeel. Blijft een personeelslid wel even aardig? Kun je een dag later wel helemaal op ze rekenen? En dan wordt de onvrede vervolgens maar ingeslikt... Die angst voor de reactie van het personeel is misschien begrijpelijk, maar toch niet terecht. Het personeel van tegenwoordig heeft geleerd dat op- en aanmerkingen van ouderen juist waardevol kunnen zijn.

### Aansluiting Klachtenloket Zorg en de Geschillencommissie Zorg Algemeen

Visite Zonder Zorgen is aangesloten bij:

klachtenloket  
ZORG

The logo for 'de geschillencommissie zorg' features a stylized graphic of two human figures, one in grey and one in orange, with a blue and white circular pattern around them.

de geschillencommissie  
zorg

## Klachtenloket Zorg

Visite Zonder Zorgen probeert zo goed mogelijk voor u te zorgen. Toch kan het gebeuren dat u hierover niet tevreden bent. U kunt ons dit laten weten. U kunt uw vraag of klacht voorleggen aan het onafhankelijke Klachtenloket Zorg. Een medewerker van het Klachtenloket probeert uw klacht met informatie en advies op te lossen en kan u in contact brengen met een onafhankelijke klachtenfunctionaris. Die kan bemiddelen tussen u en ons, zodat we samen alsnog een goede oplossing kunnen vinden.

U bereikt het Klachtenloket Zorg gemakkelijk door te bellen naar telefoonnummer 070-310 53 92. Dat kan van maandag tot en met vrijdag van 9.00 tot 17.00 uur. Of stuur een mail naar [info@klachtenloket-zorg.nl](mailto:info@klachtenloket-zorg.nl). Voor meer informatie kunt u kijken op <https://www.degeschillencommissiezorg.nl/klachtenloket-zorg/>

## De Geschillencommissie Zorg Algemeen

U kunt ook een klacht indienen bij de externe en onafhankelijke Geschillencommissie Zorg Algemeen. Uw klacht wordt dan een geschil. Een onpartijdige, deskundige commissie beoordeelt uw geschil en u ontvangt een bindende uitspraak. Dat betekent dat u en wij ons aan de uitspraak moeten houden en niet in hoger beroep tegen de uitspraak kunnen gaan. Voor meer informatie hierover kijkt u op: [www.degeschillencommissiezorg.nl](http://www.degeschillencommissiezorg.nl)