

Klachtenregeling van de Zorgbalie

Bij de Zorgbalie vinden wij het belangrijk dat u tevreden bent over onze dienstverlening. Heeft u toch een klacht? Dan horen wij dat graag, zodat wij samen met u kunnen zoeken naar een oplossing.

Wanneer kunt u een klacht indienen?

U kunt een klacht indienen als u niet tevreden bent over:

- Onze huishoudelijke ondersteuning;
- Onze begeleiding vanuit de Wmo;
- Het contact met onze medewerkers;
- De informatie die u van ons ontvangt;
- De manier waarop wij met u omgaan.

Hoe kunt u een klacht indienen?

U kunt uw klacht op de volgende manieren indienen:

Telefonisch (informeel)

U kunt ons bellen om uw klacht te bespreken. Vaak kunnen wij het probleem direct met u oplossen.

Schriftelijk (formeel)

Wilt u een **formele klacht** indienen? Dat kan alleen schriftelijk:

- Per e-mail: [e-mailadres]
- Per post: [postadres]

Vermeld hierbij:

- Uw naam en contactgegevens;
- Een duidelijke omschrijving van uw klacht;
- De datum waarop het probleem is ontstaan.

Wat gebeurt er met uw klacht?

1. U ontvangt binnen 5 werkdagen een bevestiging van uw klacht.
2. Wij onderzoeken uw klacht zorgvuldig.

3. U wordt op de hoogte gehouden van de voortgang.
4. U ontvangt een schriftelijke reactie met onze bevindingen en eventuele maatregelen.

Wij streven ernaar uw klacht binnen 6 weken af te handelen.

Vertrouwelijkheid

Wij behandelen uw klacht vertrouwelijk. Uw persoonsgegevens worden beschermd volgens de geldende privacywetgeving.

Hulp nodig?

Heeft u hulp nodig bij het indienen van een klacht? Neem dan gerust contact met ons op. Wij helpen u graag.

 Telefoon: 0115 729990

 E-mail: info@dezorgbalie.nl