

<b>P 50.1 Klachten en meldingen</b>				
<b>Versie</b>	09-08-2021	<b>Revisie</b>	01-07-2023	
<b>Docsoort</b>	Procedure	<b>Eigenaar</b>	Rien Aerts	

**Bent u niet tevreden?**

Bij een vraag, klacht, ongewenste situatie, probleem of een suggestie, adviseer ik u dit altijd eerst met mij te bespreken. Vaak zijn er dan direct duidelijke (nieuwe)afspraken te maken. U kunt uw klacht ook mailen naar [r.aerts@zorgaanhuishetverschil.nl](mailto:r.aerts@zorgaanhuishetverschil.nl).

Vermeld hierbij de volgende informatie:

- Uw naam
- Straatnaam en huisnummer
- Postcode en woonplaats
- Uw e-mailadres
- Telefoonnummer
- Uw klacht/opmerking

Ik streef ernaar uw klacht zo spoedig mogelijk op te lossen en binnen twee weken tot overeenstemming te komen. Ik stuur u een bevestiging van ontvangst van de klacht. Binnen enkele werkdagen neem ik contact met u op, waardoor u uw klacht nader kunt toelichten. In dit contact worden praktische afspraken gemaakt over de behandeling van uw klacht. Binnen één week na het eerste contact worden met u de mogelijke oplossingen besproken om tot overeenstemming te komen. De afspraken die ik met u maak, leg ik schriftelijk of per mail voor u vast.

Het kan zijn dat wij niet tot overeenstemming kunnen komen. Daarvoor beschikt Zorg aan Huis, Het Verschil over de diensten van Stichting Klachtenregeling.nl. Zij beoordelen uw klacht op ontvankelijkheid en doen een uitspraak over de gegrondheid van de klacht en adviseert hierover aan u en mij. De behandeling van een klacht door de Stichting Klachtenregeling heeft een doorlooptijd van twee maanden. U kunt het reglement inzien als ook de klachtmelding online doen op:

<https://www.klachtenregeling.nl/klacht-geschil-melden/>