

Procedure voor klachtenbehandeling

Bij **Livenzorg** geloven we dat open communicatie en wederzijds respect essentieel zijn om zorgen effectief op te lossen. Wij streven ernaar om problemen snel en respectvol aan te pakken, zodat alle betrokkenen zich gehoord en ondersteund voelen.

Dit document biedt eenvoudige en praktische stappen om klachten en conflicten op een constructieve manier te behandelen.

Klachtenprocedure

Stap 1: Bespreken van een zorgpunt

- **Informele oplossing:** Bespreek uw zorg eerst met uw Zorgmanager. Veel problemen kunnen direct via een gesprek worden opgelost.
- **Formele klacht:** Als het probleem aanhoudt of formele aandacht vereist, kan een schriftelijke klacht worden ingediend.

Stap 2: Indienen van een klacht

U kunt een klacht indienen via:

- **Telefoon:** Neem direct contact op met de Zorgmanager.
- **E-mail:** Stuur een e-mail naar info@livenzorg.nl met details over het probleem.

Stap 3: Bevestiging en beoordeling

- **Bevestiging:** Binnen 3 werkdagen ontvangt u een bevestiging van uw klacht en uitleg over de vervolgstappen.
- **Beoordeling:** De Zorgmanager onderzoekt de klacht en kan indien nodig de Zorgmanager van de onderaannemer betrekken.

Stap 4: Onderzoek

Alle klachten worden zorgvuldig onderzocht.

Stap 5: Oplossing

Na afronding van het onderzoek ontvangt u informatie over:

- De bevindingen van het onderzoek.

- Acties om het probleem op te lossen, zoals aanpassingen in het zorgplan, extra training voor zorgverleners of wijzigingen in de ondersteuning.

Stap 6: Escalatie

Indien de klacht niet naar tevredenheid wordt opgelost, kan deze worden geëscaleerd naar:

- **Senior management of een externe klachtenfunctionaris:** Voor een herbeoordeling.

Web: <https://erisietsmisgegaan.nl/>

Email: info@erisietsmisgegaan.nl



Vertrouwelijkheid en bescherming

- Alle klachten worden vertrouwelijk behandeld en informatie wordt alleen gedeeld met direct betrokkenen in het proces.
- U wordt beschermd tegen enige vorm van vergelding voor het indienen van een klacht.

Opvolging

Na de afhandeling van de klacht neemt de Zorgmanager contact met u op om te controleren of u tevreden bent met de oplossing en om feedback te verzamelen om soortgelijke problemen in de toekomst te voorkomen.

Continue verbetering

Bij **Livenzorg** zien we klachten en feedback als een kans om onze zorg te verbeteren. Aarzel niet om uw zorgen of suggesties te delen – wij zijn er om u te ondersteunen.