

## Klachtenregeling

Meestal verloopt het contact tussen u en de zorgprofessionals van Ziebena@home zonder problemen. Maar soms gaat er iets mis. Zo bent u bijvoorbeeld niet tevreden met de geleverde zorg omdat dit niet volgens het zorgplan verloopt. Ervaart u ontevredenheid over de geleverde zorg? Volg dan de onderstaande stappen:

### **1. Ga het gesprek aan met uw zorgverlener**

Indien u ontevreden bent over de geleverde zorg raadt Ziebena@home u aan om eerst in gesprek te gaan met uw zorgverlener. Er kan sprake zijn van een misverstand betreffende de geleverde zorg. Als u in gesprek gaat kunnen eventuele onduidelijkheden worden verhelderd en kan onze zorgprofessional in de toekomst de zorg verbeteren en naar uw wens afstemmen. Om het gesprek tussen u en onze zorgprofessional goed te laten verlopen kunt u het volgende doen:

#### Maak een aparte afspraak

Maak een aparte afspraak met uw zorgverlener en geef aan welke onduidelijkheden u nader toegelicht wilt krijgen of welke klacht u wilt bespreken. Ziebena@home brengt geen kosten in rekening voor de tijd die aan de klacht wordt besteedt;

#### Neem iemand mee

Het kan handig zijn om iemand mee te nemen tijdens uw gesprek met de zorgprofessional van Ziebena@home. Zij kunnen het gesprek namens u voeren of u aanvullen waar nodig;

#### Vooraf doel van gesprek bepalen

Als u vooraf opschrijft wat het doel van het gesprek is en wat u hiermee wilt bereiken (bijvoorbeeld u wilt uw verhaal kwijt of een excuus) kan onze zorgprofessional hierop voorbereiden. Schrijf het doel op, bespreek het met diegene die u eventueel meeneemt naar het gesprek en verstuur dit naar ons emailadres;

#### Achteraf verslaglegging

De zorgprofessional van Ziebena@home maakt een verslag van het gesprek en verstuur deze naar u en diegene die u meenam naar het gesprek. U weet dan of onze zorgprofessional u goed heeft begrepen. Bij eventuele onduidelijkheden kunt u dan achteraf nog contact opnemen.

### **2. Klachtenfunctionaris**

Indien u het gesprek, om welke reden ook, niet wilt aangaan met onze zorgprofessional kunt u contact opnemen met de klachtenfunctionaris van Ziebena@home. De klachtenfunctionaris gaat na ontvangst van de klacht met u in gesprek om tot een oplossing te komen. U kunt uw klacht en contactgegevens doorgeven via post, email of telefonisch.

Ziebena@home  
t.a.v. Klachtenfunctionaris  
Nevadadreef 78  
3565 CA Utrecht  
E [info@ziebena@home.nl](mailto:info@ziebena@home.nl)  
T 085-0702847



### **3. Externe klachtencommissie**

Komt u er ook niet uit met de klachtenfunctionaris van Ziebena@home? Dan kunt u een klachtbrief sturen naar de externe klachtencommissie die onafhankelijk bemiddeld tussen u en de zorgprofessional van Ziebena@home. Ziebena@home is momenteel bezig met het sluiten van een overeenkomst met een externe klachtencommissie. Zodra deze overeenkomst van kracht is worden de gegevens van de externe klachtencommissie bekend gemaakt.