

**Ovus Thuiszorg**

## **KLACHTENREGELING**

Bij Ovus Thuiszorg streven we naar de hoogste kwaliteit van zorg en dienstverlening. Toch kan het voorkomen dat u niet tevreden bent over onze zorg- of dienstverlening. Wij nemen klachten zeer serieus en zien deze als een kans om onze zorg te verbeteren. Hieronder vindt u onze klachtenregeling.

**1. Doel van de Klachtenregeling** Deze klachtenregeling heeft als doel een transparante en zorgvuldige afhandeling van klachten te waarborgen, met respect voor alle betrokkenen. Het biedt een gestructureerde aanpak voor het indienen, behandelen en oplossen van klachten.

**2. Wat is een Klacht?** Een klacht is een uiting van ontevredenheid over een aspect van onze zorg- of dienstverlening. Dit kan betrekking hebben op de bejegening, communicatie, kwaliteit van zorg, afspraken of andere zaken die u als onprettig heeft ervaren.

**3. Indienen van een Klacht** Indien u een klacht heeft, kunt u deze op de volgende manieren indienen:

- **Mondeling:** Bespreek uw klacht direct met de betrokken zorgverlener of de zorgcoördinator.
- **Schriftelijk:** Stuur uw klacht per post naar:  
Ovus Thuiszorg  
Edvard Munchweg 14A  
1328 MA Almere
- **Per E-mail:** Stuur uw klacht naar [klachten@ovusthuiszorg.nl](mailto:klachten@ovusthuiszorg.nl).

In uw klacht vermeldt u:

- Uw naam en contactgegevens.
- Een duidelijke omschrijving van de klacht.
- De datum of periode waarop de klacht betrekking heeft.
- De naam van de betrokken zorgverlener(s) (indien van toepassing).

## **4. Behandeling van de Klacht**

- **Bevestiging:** Binnen vijf werkdagen na ontvangst van uw klacht ontvangt u een ontvangstbevestiging.
- **Onderzoek:** De klacht wordt onderzocht door de klachtenfunctionaris. Indien nodig wordt aanvullende informatie opgevraagd.
- **Hoor en wederhoor:** Alle betrokken partijen krijgen de gelegenheid om hun visie op de situatie te geven.
- **Oplossing:** Binnen vier weken na ontvangst van de klacht ontvangt u een schriftelijke reactie met de uitkomst van het onderzoek en eventuele maatregelen die worden genomen. Indien deze termijn niet haalbaar is, wordt u hierover geïnformeerd en wordt een nieuwe termijn gesteld.

**5. Onafhankelijke Klachtencommissie** Indien u niet tevreden bent met de afhandeling van uw klacht door Ovus Thuiszorg, kunt u uw klacht voorleggen aan een onafhankelijke klachtencommissie. De gegevens van deze commissie worden u verstrekt in de schriftelijke reactie op uw klacht.

**6. Klachtenregistratie** Alle klachten worden geregistreerd en bewaard in een klachtenregister. Deze registratie wordt gebruikt om trends te analyseren en om onze zorg- en dienstverlening continu te verbeteren.

**7. Vertrouwelijkheid** Uw klacht en alle verstrekte informatie worden vertrouwelijk behandeld. Alleen degenen die betrokken zijn bij de behandeling van de klacht hebben toegang tot de informatie.

**8. Kosten** Het indienen en behandelen van een klacht is kosteloos.

**9. Contactinformatie** Voor vragen of verdere informatie over onze klachtenregeling kunt u contact met ons opnemen via:

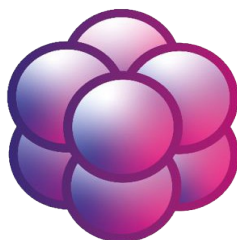
Ovus Thuiszorg

Adres: Edvard Munchweg 14A, 1328 MA Almere

Telefoon: 06 - 20 20 36 97

E-mail: klachten@ovusthuiszorg.nl

Wij danken u voor uw vertrouwen in Ovus Thuiszorg en verzekeren u dat wij er alles aan doen om uw klacht naar tevredenheid af te handelen.



*Ga voor meer informatie naar [www.ovusthuiszorg.nl](http://www.ovusthuiszorg.nl)*