


<b>D 50.1.1.1 Intern klachtenreglement</b>				
<b>Versie</b>	08-06-2020	<b>Revisie</b>	01-01-2021	
<b>Docsoort</b>	Document	<b>Eigenaar</b>	Gentiana Loos-Ramaj	

#### **Interne klachtenprocedure van Zorgbureau Endless.**

We vinden het fijn wanneer je ons laat weten dat je een klacht hebt of dat je niet tevreden bent, want dan kunnen we er voor zorgen dat het in de toekomst beter gaat. Misschien is er sprake van een misverstand en ben je geholpen met een duidelijke uitleg. We kunnen je vragen beantwoorden of we kunnen samen op zoek gaan naar een oplossing. Dus blijf niet alleen met je klacht zitten, maar ga met ons in gesprek. Zo verbeteren we de zorg, niet alleen voor jou, maar ook voor anderen.

#### **Klacht melden bij Zorgbureau Endless**

Met een klacht kun je terecht bij één van onze medewerkers. Deze zal de klacht met je bespreken en samen met jou naar een oplossing zoeken. Je kunt je klacht ook schriftelijk indienen bij de directie van Zorgbureau Endless. Er wordt dan binnen 5 werkdagen contact met je opgenomen om je klacht te bespreken.

#### **Externe klachtenfunctionaris**

Je kunt er ook voor kiezen om je klacht rechtstreeks in te dienen bij de externe klachtenfunctionaris van Zorgthuis.nl geschillencommissie. De externe klachtenfunctionaris zal jou advies geven en bijstaan bij het formuleren van de klacht en het onderzoeken van de mogelijkheden om tot een oplossing te komen. Het doel is klachten zoveel mogelijk in een vroegtijdig stadium gezamenlijk op te lossen zodat een formele (schriftelijke) klacht wordt voorkomen.

#### **WMO (Begeleiding)**

Valt u onder de Wet maatschappelijke ondersteuning ( gemeente Gooi en Vechtstreek) en u bent niet tevreden over de zorg en of ondersteuning neem dan contact op met Zorgbureau Endless. Komt u er met Zorgbureau Endless niet uit? Neem dan contact op met team klachten en kwaliteit sociaal via telefoonnummer 036-5291688 of per email naar [info@endlesszorg.nl](mailto:info@endlesszorg.nl).

#### **Contactgegevens geschillencommissie**

Stichting Zorggeschil  
Postbus 24018  
3502 MA Utrecht  
[info@zorggeschil.nl](mailto:info@zorggeschil.nl)  
[www.zorggeschil.nl](http://www.zorggeschil.nl)

#### **WMO ( Wet maatschappelijk ondersteuning) afdeling: 'klachten sociaal'**

Tel: 036-5291688  
Email: [info@endlesszorg.nl](mailto:info@endlesszorg.nl)