

## ROUTEKAART KLACHTEN SENASZORG

### U HEEFT EEN KLACHT EN DAN?

U BENT ALTIJD VRIJ OM DE WEG TE KIEZEN DIE VOOR U HET MEEST  
BEHULPZAAM IS.

WIJ DELEN GRAAG ONZE AANBEVOLEN ROUTE MET U.

1

#### IN GESPREK MET DE DIRECT BETROKKEN MEDEWERKER(S)

Allereerst kunt u uw klacht of onvrede bespreken met de direct betrokken medewerker(s) of contact opnemen met het kantoor van Senas Zorg. Door uw klacht te melden en bespreekbaar te maken, stelt u hen in de gelegenheid hier direct iets mee te doen.



2

#### KOMT U ER SAMEN NIET UIT? DEEL UW KLACHT MET DE LEIDINGGEVENDE

Wanneer u er niet uitkomt met de direct betrokken medewerker(s), kunt u de leidinggevende inschakelen. Hij of zij denkt actief mee en streeft naar een duurzame oplossing voor uw klacht.



3

#### STAAT U OPEN VOOR BEMIDDELING? DEEL UW KLACHT MET DE KLACHTENFUNCTIONARIS

Wanneer u niet tevreden bent met de geboden oplossing, of wanneer u de klacht niet aan de direct betrokken medewerker(s) of de leidinggevende kenbaar wilt (of kunt) maken, kunt u contact opnemen met de klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris is onafhankelijk, onpartijdig en gaat vertrouwelijk om met alles wat u deelt. De contactgegevens van de klachtenfunctionaris vindt u op: <https://www.senaszorg.nl/klachtenprocedure>



4

#### HEEFT U BEHOEFTE AAN EEN OORDEEL? DEEL UW KLACHT MET DE BESTUURDER

Heeft u al dan niet na contact met de direct betrokken medewerker(s), of de klachtenfunctionaris behoefte aan een formele beoordeling waarbij een oordeel wordt gegeven over de situatie? Dan kunt u uw klacht voorleggen aan de bestuurder. De klachtenregeling van Senas zorg en de contactgegevens van de bestuurder kunt u vinden op: <https://www.senaszorg.nl/klachtenprocedure>



5

#### LANDELIJKE GESCHILLENCOMMISSIE ZORG OF DE KLACHTENCOMMISSIE ONVRIJWILLIGE ZORG

Als u een klacht heeft ingediend bij de zorgaanbieder en het is niet gelukt om deze onderling (of met behulp van de klachtenfunctionaris) op te lossen, kunt u terecht bij de Landelijke Geschillencommissie Zorg. [www.degeschillencommissiezorg.nl](http://www.degeschillencommissiezorg.nl)  
In het kader van de Wet zorg en dwang zal de zorgaanbieder uw klacht indienen bij de Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg. [www.kcoz.nl](http://www.kcoz.nl)

