

## **Klachtenprocedure cliënten**

### **Klachtenprocedure van Stichting de Toekomst**

Uiteraard doen wij er alles aan om de zorg zo goed mogelijk en naar uw tevredenheid uit te voeren. Ondanks onze inspanningen kan het voorkomen dat u niet tevreden bent. Wij bieden u daarom drie mogelijkheden om uw klacht bij ons kenbaar te maken.

### **Melden bij medewerker van Stichting de Toekomst**

Als u een klacht heeft kunt u dit direct melden bij één van onze medewerkers. Deze zal de klacht met u bespreken en samen met u naar een oplossing zoeken. Komt u er samen niet uit, dan kunt u de klacht schriftelijk indienen bij de directie van Stichting de Toekomst ([info@zorggroepdetoekomst.nl](mailto:info@zorggroepdetoekomst.nl)). Er wordt dan binnen 5 werkdagen telefonisch contact met u opgenomen. De directie zal met u in gesprek gaan over uw klacht met als doel deze naar tevredenheid op te lossen.

### **Externe klachtenfunctionaris**

Is uw klacht onvoldoende opgelost, of duurt de afhandeling van uw klacht langer dan zes weken, dan kunt u uw klacht indienen bij de externe klachtenfunctionaris van Stichting de Toekomst. De klachtenfunctionaris zal u van advies dienen met betrekking tot de indiening van een klacht en bijstaan bij het formuleren van de klacht en het onderzoeken van de mogelijkheden om tot een oplossing te komen. Uiteraard heeft u te allen tijde het recht om ook rechtstreeks uw klacht in te dienen bij de externe klachtencommissie.

***U kunt contact opnemen met de externe klachtenfunctionaris van Stichting de Toekomst via [info@klachtenportaalzorg.nl](mailto:info@klachtenportaalzorg.nl) of vul op [www.klachtenportaalzorg.nl](http://www.klachtenportaalzorg.nl) het klachtenformulier in.***

### **Geschilleninstantie**

Lost een gesprek met de klachtenfunctionaris het probleem niet op? Dan kunt u ervoor kiezen om uw geschil voor te leggen aan de stichting Geschilleninstantie KPZ. De Stichting Geschilleninstantie KPZ voorziet in een onafhankelijke geschillencommissie die geschillen behandelt van cliënten (en hun naasten) over de zorg van zelfstandige zorgaanbieders en zorgaanbieders in kleinschalige zorginstellingen die zijn aangesloten bij Klachtenportaal Zorg.

***U kunt contact opnemen met de geschillencommissie van Klachtenportaal Zorg via [secretariaat@geschillencommissiekpz.nl](mailto:secretariaat@geschillencommissiekpz.nl).***