

Bent u tevreden?

Dan kan u ons een compliment geven op Zorgkaart Nederland. Op Zorgkaart Nederland kunt u zorgaanbieders in Nederland waarderen. Wij gebruiken uw reactie actief om onze zorg en dienstverlening te verbeteren. Wij waarderen uw mening enorm!

Bent u ontevreden?

Bent u ontevreden over onze dienstverlening? Volgt u dan onderstaande stappen.

Klachtenprocedure van Sofia Zorg

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 Sofia Zorg

Als u een klacht hebt kunt u dit direct melden bij één van onze medewerkers. Deze medewerker zal de klacht intern bespreken en samen met u zal er naar een oplossing gezocht worden.

Komt u er samen niet uit, dan kunt u de klacht schriftelijk indienen via info@sofiazorg.nl. Er wordt dan binnen 5 werkdagen telefonisch contact met u opgenomen. Het management zal met u in gesprek gaan over de klacht met als doel deze naar tevredenheid op te lossen. Vanzelfsprekend heeft u altijd het recht om rechtstreeks contact op te nemen met onze onafhankelijke externe klachtenfunctionaris zonder tussenkomst van Sofia Zorg.

Externe klachtenfunctionaris

Is uw klacht onvoldoende opgelost, of duurt de afhandeling van de klacht langer dan zes weken, dan kunt u de klacht indienen bij de externe klachtenfunctionaris van Klachtenportaal Zorg. De klachtenfunctionaris zal u advies geven met betrekking tot de indiening van een klacht en kan u eventueel bijstaan bij het formuleren van de klacht en het onderzoeken van de mogelijkheden om tot een oplossing te komen. Het doel is om klachten zoveel mogelijk in een vroegtijdig stadium gezamenlijk op te lossen zodat een formele (schriftelijke) klacht wordt voorkomen. Vanzelfsprekend heeft u altijd ook het recht om rechtstreeks de klacht in te dienen bij de externe klachtencommissie.

U kunt contact opnemen met de externe klachtenfunctionaris van Klachtenportaal Zorg via info@klachtenportaalzorg.nl of vul op www.klachtenportaalzorg.nl het klachtenformulier in.

Geschilleninstantie

Lost een gesprek met de klachtenfunctionaris het probleem niet op? Dan kunt u ervoor kiezen een rechtszaak aan te spannen, maar u kunt er ook voor kiezen om het geschil voor te leggen aan Geschillencommissie Klachtenportaal Zorg. Deze 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 Geschillencommissie Klachtenportaal Zorg.

Wilt u meer informatie? Kijk dan op: [Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg \(Wkkgz\) | Kwaliteit van de zorg | Rijksoverheid.nl](#)