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.

ROUTEKAART KLACHTEN SENASZORG

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 klachtenfunctionaris is bereikbaar via klachten@senaszorg.nl



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: www.senaszorg.nl



5

STICHTING ZORGGESCHIL EN DE KLACHTENCOMMISSIE WZD/WVGGZ VAN STICHTING QUASIR

Klachten over de reguliere zorgverlening (Wkkgz)
Komt u er samen met SenasZorg en/of de klachtenfunctionaris niet uit? Dan kunt u als cliënt of wettelijke vertegenwoordiger het geschil voorleggen aan Stichting Zorggeschil. Meer informatie: www.zorggeschil.nl

Klachten over onvrijwillige zorg (Wzd)
Heeft uw klacht betrekking op de Wet zorg en dwang (Wzd)? Dan kunt u als cliënt of wettelijke vertegenwoordiger een klacht indienen bij de Klachtencommissie Wzd/Wvggz van Stichting Quasir, waarbij SenasZorg is aangesloten. De cliëntenvertrouwenspersoon Wzd kan u hierbij ondersteunen.
Meer informatie: www.quasir.nl

