



# ZORGEN ZONDER ZORGEN

## **KLACHTENPROCEDURE ZORGEN ZONDER ZORGEN**

Zorgen Zonder Zorgen is lid van Klachtenportaal Zorg (KPZ) en voldoet hiermee aan de Wet Kwaliteit, klachten en geschillen zorg oftewel Wkkgz.

U kunt bij Zorggen Zonder Zorgen (verderop ZZZ genoemd) een klacht indienen wanneer u ontevreden bent over de manier waarop u bent behandeld door de organisatie of daarbij behorende personen.

ZZZ streeft naar tevreden klanten. We doen ons uiterste best u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Als u vindt dat wij in onze dienstverlening tekortschieten, dan willen wij dat graag van u horen.

Elke klacht wordt persoonlijk en in vertrouwen behandeld.

### **Klachtenprocedure:**

Stap 1: Stuur een brief met uw klacht naar ZZZ en beschrijf daarin in het kort wat, wanneer is gebeurd. Geef aan welke fouten er zijn gemaakt en door wie. Vermeld uw naam, adres, telefoonnummer en de datum.

Stap 2: U krijgt een ontvangstbevestiging.

Stap 3: De klacht wordt in behandeling genomen en er wordt binnen vijf werkdagen contact met u opgenomen.

Stap 4: U ontvangt per post een uitspraak over de klacht.

### **Niet tevreden?**

Dan kunt u contact opnemen met Klachtenportaal Zorg via [info@klachtenportaalzorg.nl](mailto:info@klachtenportaalzorg.nl). Of vul op [www.klachtenportaalzorg.nl](http://www.klachtenportaalzorg.nl) het klachtenformulier in.