



# *Klachten procedure*

**ARNHEM  
SOEST  
DE STEEG  
[WWW.DERMANZORG.COM](http://WWW.DERMANZORG.COM)**



## INHOUD

<b>INLEIDING</b>	<b>3</b>
<b>WAT IS EEN KLACHT?</b>	<b>3</b>
<b>KLACHT MELDEN</b>	<b>3</b>
<b>KLACHTENPROCEDURE</b>	<b>4</b>
<b>CONTACTGEGEVENS</b>	<b>5</b>

## Inleiding

Derman Zorg werkt voortdurend aan het optimaliseren van de kwaliteit van haar zorg- en dienstverlening. Maar het kan wel eens anders lopen dan u verwacht. In dat geval horen we dat graag. Bent u niet tevreden of heeft u een klacht? Laat het ons dan weten zodat we tot een passende oplossing kunnen komen. Bovendien kunnen we met uw klacht of suggestie onze dienstverlening verbeteren. In de procedure hieronder kunt u lezen op welke wijze u een klacht kunt indienen.

## Wat is een klacht?

---

***Een klacht is een uiting van ontevredenheid over de door Derman Zorg geleverde dienst of over één van onze medewerkers(sters).***

---

De zorg of het contact met zorgverleners loopt soms anders dan u verwacht. U kunt verschillende redenen hebben om een klacht in te dienen. U wilt bijvoorbeeld horen of u gelijk heeft of u vindt het belangrijk dat zo iets niet nog eens gebeurt. Misschien wilt u alleen uw verhaal kwijt. Het is van belang dat we samen proberen een oplossing te vinden voor de klacht. Hoe dan ook als u ontevreden bent, heeft u het recht om een klacht in te dienen. Derman Zorg zal uw klacht dan ook zeer serieus nemen en behandelen. Met uw klacht of opmerking kunnen wij onze dienstverlening verbeteren.

## Klacht melden

U kunt uw klacht op verschillende manieren bij ons melden. De snelste manier om uw klacht te melden en opgelost te krijgen is door deze te bespreken met de medewerker(ster). Doet u dit liever niet dan kunt u er voor kiezen uw klacht te bespreken met de eerst verantwoordelijke verzorger(ster) of de manager. Leidt de aangeboden oplossing niet tot volledige tevredenheid dan kunt u de stappen uit de klachten procedure verder doorlopen.

Indienen van een klacht kan op verschillende manieren:

- Mondeling;
- Schriftelijk per brief;
- Per e-mail;
- Telefonisch;
- Invullen van een klachtenformulier;
- Via de website van Derman Zorg – [www.dermanzorg.com](http://www.dermanzorg.com).

Derman Zorg streeft ernaar om samen met u als cliënt in gesprek te gaan om uw klacht zo snel mogelijk, uiterlijk binnen 6 tot 10 weken, tot volle tevredenheid op te lossen.

# Klachtenprocedure Derman Zorg



## Contactgegevens

### Leidinggevende

Naam : Eren Demirci  
Telefoonnummer : 06 14 43 46 74  
Email : [e.demirci@dermanzorg.com](mailto:e.demirci@dermanzorg.com)  
Adresgegevens : Zoomstraat 2, 6826 BS Arnhem

### Klachtenfunctionaris

Naam : André Evers  
Telefoonnummer : 026 840 30 09  
Email : [a.evers@dermanzorg.com](mailto:a.evers@dermanzorg.com)

### Klachtencommissie

Naam : Quasir  
Telefoonnummer : 085-4874012  
Email : [info@quasir.nl](mailto:info@quasir.nl)  
Adresgegevens : Wisselweg 33, 1314 CB Almere

### Geschillencommissie

Naam : Zorg Geschil  
Telefoonnummer : 085-2733219  
Email : [Info@zorggeschil.nl](mailto:Info@zorggeschil.nl)  
Adresgegevens : Postbus 132, 8430 AC Oosterwolde

# Klachtenformulier Derman Zorg

Datum:

Naam cliënt:

Naam indiener:

*(indien een ander dan cliënt)*

Adres en woonplaats:

Telefoon:

E-mail:

## Beschrijving klacht

Wanneer heeft het voorval plaatsgevonden:

Wie was/waren er bij betrokken:

Geef een duidelijke beschrijving van het voorval:

Handtekening Indiener:

---

## Behandeling klacht

---

*Onderstaand in te vullen door klachtmedewerker Derman Zorg*

Datum klacht ontvangen:

Wie heeft klacht ontvangen:

Klachtnummer:

*(Opbouw klachtnummer: Cddmmjj – in te vullen door ontvanger klacht)*

Wie heeft klacht behandeld:

Geef een duidelijke beschrijving van de wijze waarop klacht is afgehandeld:

Is klacht terecht: ja / nee *(streep door wat niet van toepassing is)*

---

Iedere binnengekomen klacht dient geregistreerd te worden in het klachtenregister.

Verantwoordelijk hiervoor is klachtbehandelaar. Zie document: registratie klachten

Uitleg opbouw klachtnummer: C (cliënt) dddmmjj;

- Voorbeeld: C140524 – klacht van cliënt ontvangen op 14-05-2024

**Klachten dienen binnen 6 tot 10 weken te zijn afgehandeld!**