

# Klachtenregeling

Bent u tevreden of ontevreden? Laat het ons weten!



Voor ons is het heel belangrijk dat we weten hoe u onze zorg- en dienstverlening ervaart. Wij stellen het zeer op prijs als u dat ons laat weten. Hoe dat in zijn werk gaat leest u in deze brochure.



**kalorama**



# Heeft u een klacht of een compliment?

Bij Kalorama voeren we onze zorg- en dienstverlening zo zorgvuldig mogelijk uit. Daarbij kan het gebeuren dat u ergens heel erg tevreden of juist ontevreden over bent. Als dat gebeurt, dan stellen we het zeer op prijs als u dat met ons bespreekt. Alleen als u ons vertelt wat u waardeert, of wat er volgens u anders kan, zijn wij in staat onze zorg- en dienstverlening echt te verbeteren.

## Wat kan ik doen als ik een klacht heb?

U kunt op verschillende manieren uw klacht over medewerkers, diensten of voorzieningen kenbaar

maken en u bent vrij om te kiezen wat het beste bij u past. Uw mantelzorger of familielid mag ook namens u een klacht indienen. Als uw onvrede gaat over een persoon dan kunt u degene over wie u niet tevreden bent, zelf op zijn/haar gedrag aanspreken en samen tot een oplossing komen. U kunt uw klacht ook bespreken met een teamlid dat u vertrouwt.



## Klachtenfunctionaris

Als u liever uw klacht kenbaar maakt bij de onafhankelijke klachtenfunctionaris dan kan zij u ondersteunen. Zij kan u adviseren als u niet precies weet bij wie u het beste terecht kunt met uw klacht. Samen kunt u de klacht formuleren en afspreken hoe de klacht verder wordt behandeld. De klachtenfunctionaris behandelt uw klachten vertrouwelijk en in samenspraak met u. Alle klachten worden anoniem geregistreerd.

### Klachtenfunctionaris Karin Somhorst

telefoon: 06 - 24 71 10 86 (tijdens kantooruren)  
e-mail: [karin@the-lighthouse.nl](mailto:karin@the-lighthouse.nl)

## Complimenten & suggesties

Als u tevreden bent, horen wij dat natuurlijk graag. Bijvoorbeeld over het contact met een medewerker of over de kwaliteit van de zorg of diensten die u van ons ontvangt. Heeft u ideeën voor verbetering, laat het ons dan weten. Uw waardering is voor ons een extra stimulans.

Verras ons met een compliment, idee of suggestie via:

- [www.zorgkaartnederland.nl](http://www.zorgkaartnederland.nl)
- [Facebook.com/Kalorama](https://www.facebook.com/Kalorama)
- een brief of mail naar: [info@kalorama.nl](mailto:info@kalorama.nl)
- een brief in de brievenbus bij de receptie

De volledige klachtenregeling van Kalorama vindt u terug op [www.kalorama.nl](http://www.kalorama.nl)

## Landelijke Geschillencommissie Zorginstellingen

Wordt uw klacht niet naar tevredenheid of binnen de afgesproken termijn behandeld? Dan is er sprake van een geschil. U kunt een geschil schriftelijk of via e-mail kenbaar maken bij De Geschillencommissie. Die doet uitspraak in de vorm van een bindend advies. De Geschillencommissie heeft, in het geval van schade, een beperkte bevoegdheid om een schadebedrag toe te kennen. Voor meer informatie en het (digitaal) indienen van een klacht kunt u terecht op [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl) (zorginstellingen).

Voor de behandeling van een geschil door De Geschillencommissie worden kosten in rekening gebracht.

### De Geschillencommissie

Postbus 90600  
2509 LP Den Haag  
telefoon: (070) 310 53 80





Postadres

Nieuwe Holleweg 12  
6573 DX Beek (Berg en Dal)  
(024) 684 77 77  
info@kalorama.nl

**kalorama.nl**