

## Klachtenregeling

### **Bent u niet tevreden?**

Wij doen ons best om zo goed mogelijk aan uw verwachtingen te voldoen. Toch kan het gebeuren dat u niet helemaal tevreden bent over Zusterz of de ZZP'ers van Zusterz.

### **Wat kunt u doen als u niet tevreden bent?**

Bespreek dit allereerst met de medewerker die de zorg aan u verleent. Waarschijnlijk kunt u met hem of haar het snelst tot een goede oplossing komen.

Als u vindt dat dit niet tot een oplossing leidt, zijn er de volgende mogelijkheden:

1. U kunt uw klacht (bij voorkeur telefonisch) voorleggen bij Zusterz. Samen met u zoekt Zusterz naar een goede oplossing. Zusterz is telefonisch goed bereikbaar via 06 - 2110 1811
2. Wilt u de klacht liever schriftelijk doen? Dan kunt u het klachtenformulier uit het zorgdossier invullen of het klachtenformulier van de website [www.zusterz.nl/proclaimer](http://www.zusterz.nl/proclaimer) downloaden en dit per post of per mail versturen naar:

**Zusterz**  
Steenhuyskamp 20  
2235 TG Valkenburg  
E-mailadres: [contact@zusterz.nl](mailto:contact@zusterz.nl)

Na ontvangst van uw brief of mail nemen wij zo spoedig mogelijk contact met u op.

## Klachtencommissie

Als u niet tevreden bent over de oplossing die Zusterz aan u voorlegt, dan kunt u zich wenden tot de externe klachtencommissie. Deze klachtencommissie is onafhankelijk. De leden ervan werken niet via Zusterz.

U kunt het externe klachtenreglement downloaden via: [www.lkgz.nl](http://www.lkgz.nl) en het klachtenformulier per mail of post opsturen aan:

**Stichting Klachtencommissie Gezondheidszorg**  
t.a.v. de Voorzitter van de Klachtencommissie  
Lotterstraat 34  
2021 TG Haarlem