

## Klachtenprocedure Domestico Zorg Holland ( hieronder: DZH) voor cliënten

U ontvangt zorg van Domestico Zorg Holland. Soms kan het gebeuren dat u niet tevreden bent. We betreuren dat dit is gebeurd. We weten dat dit heel vervelend is voor u. Dit moet besproken kunnen worden. We vinden het belangrijk dat we niet alleen aan de eisen van Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg ( Wkkgz) moeten voldoen. We streven ook naar een aangenaam partnerschap tussen ons zodat we gezamenlijk naar ons doel kunnen werken en bewegen, dit doel is om meer gezondheid en meer zelfredzaamheid te kunnen halen uit onze goede samenwerking. We zijn daarom altijd bereid om naar u te luisteren en kijken waar we mee kunnen verbeteren en u weer tevreden kunnen krijgen. U kunt heel veel bijdragen aan onze kwaliteitsverbetering zodat u en alle andere cliënten van ons een beter en wenselijkere belevenis kunnen krijgen.

Bij een klacht, hebben we een aantal verschillende opties voor u. U kunt bijv, bij het zorgteam, bij de directie van DZH, een onafhankelijke klachtenfunctionaris of zelfs bij de geschillencommissie in de zorg terecht komen. Maar uit de praktijk blijkt dat een goed gesprek tussen u en de betreffende zorgverlener het beste werkt. Lost een gesprek het probleem niet op? Dan kunt u het team of de directie benaderen. Ons team en onze directie zijn altijd bereid om samen met u dit probleem op een constructieve manier op te lossen. Indien u toch behoefte aan een onafhankelijke klachtenfunctionaris heeft, kunt u op alle gewenste manieren deze functionaris benaderen, bellen, mailen of een brief schrijven. Deze onafhankelijke klachtenfunctionaris zal u verder helpen. DZH is ook aangesloten bij de Geschillencommissie Zorg indien u er gebruik van wilt maken.

Bereikbare dienst indien u over een klacht wilt praten:

1. Wijkteam  
Email: [amsterdam@domestico-zorg.nl](mailto:amsterdam@domestico-zorg.nl)  
Telefoon: 06 4844 2944
2. Directie DZH  
Email: [Thijs@domestico-zorg.nl](mailto:Thijs@domestico-zorg.nl) of/en [Zhang@domestico-zorg.nl](mailto:Zhang@domestico-zorg.nl)  
Telefoon: 06 5556 6556  
Postadres: Domestico Zorg Holland B.V.  
T.a.v. de directie  
Vliehors 14  
8223 CX Lelystad
3. Klachtenfunctionaris  
Email: [dzhkf@gmail.com](mailto:dzhkf@gmail.com) (dzhkf: Domestico Zorg Holland KlachtenFunctionaris)  
Telefoon: 06 4240 6059  
Postadres: Domestico Zorg Holland B.V.  
T.a.v. de klachtenfunctionaris  
Vliehors 14  
8223 CX Lelystad
4. De geschillen commissie zorg  
Web: <https://www.degeschillencommissiezorg.nl/hulp-bij-klagen/>  
Telefoon: 070 310 5310  
Postadres: Postbus 90600  
2509 LP Den Haag  
Bezoekadres: Bordewijklaan 46  
2591 XR Den Haag