

“WAT KAN  
IK VOOR U  
DOEN?”



# U VINDT DAT ONZE ZORG BETER KAN?

Informatie over het  
uiten van ongenoegen  
of een klacht.

Happo Nurse  
beter.

# INFORMATIE OVER HET UITEN VAN ONGENOEGEN OF EEN KLACHT

Elke dag doen de Happy Nurses van HappyNurse Thuiszorg hun best om de beste zorg aan u te leveren en te voldoen aan uw verwachtingen of deze zelfs te overtreffen. Desondanks kan, onbedoeld, toch iets niet naar wens verlopen waardoor u niet helemaal tevreden bent over de aan u verleende zorg. Wij nodigen u dan uit om dit bij ons onder de aandacht te brengen.

Als u uw opmerking of klacht met ons deelt dan kunnen we er samen iets aan doen. Wij willen dat u een Happy Cliënt bent, dat staat voor ons voorop. En als er onbedoeld iets niet goed gaat, dan lossen wij dat graag voor en samen met u op.

## Wanneer is er sprake van ongenoegen of een klacht?

Er is sprake van ongenoegen als u ervaart dat u zich niet veilig voelt, u denkt dat de verzorging of behandeling niet goed verloopt, de Happy Nurse niet aardig of onbeleefd tegen u is, afspraken niet worden nagekomen of anderszins niet aan uw verwachtingen wordt voldaan.

## Hoe kunt u uw ongenoegen of klacht uiten?

Uw ongenoegen of klacht kunt u bespreken met de Happy Nurse zelf of de wijkteammanager. Samen kunt u het beste tot een oplossing komen die voor beide partijen bevredigend is.

Als u er met het wijkteam zelf niet uitkomt, of u schroomt om uw klacht of ongenoegen rechtstreeks met de betrokkenen te bespreken, dan bestaat de mogelijkheid om een beroep te doen op de onafhankelijke klachtenfunctionaris van HappyNurse Thuiszorg, om met deze functionaris uw ongenoegen of klacht te bespreken.



# EEN HAPPY CLIËNT IS ONS DOEL

HappyNurse Thuiszorg kan van uw ongenoegen of klacht leren en de zorgverlening optimaliseren. Naar aanleiding van uw melding wordt bekeken of er direct een verbetering bij u als cliënt toegepast kan worden en of deze verbetering ook voor andere cliënten van belang kan zijn. U ontvangt informatie over verbeteringen die HappyNurse Thuiszorg, naar aanleiding van uw klacht of uiting van ongenoegen, wil doorvoeren.

Mocht het zo zijn dat u alsnog niet tevreden bent, dan heeft u altijd het recht om naar een andere instantie te gaan zoals de Geschillencommissie Verpleging Verzorging en Geboortezorg. In het klachtenreglement is deze procedure opgenomen. Uiteraard hopen we dat het zover niet hoeft te komen. Dat uw ongenoegen hersteld kan worden waardoor u weer een Happy Cliënt bent. Wij zien dit als een verplichting aan u en het is tevens de wens van al onze Happy Nurses, die u een warm hart toedragen.



## Wat doet de klachtenfunctionaris?

De klachtenfunctionaris kan bemiddelen bij een klacht en helpen een oplossing te vinden. Zij biedt u de gelegenheid om uw verhaal te vertellen en kan eventueel helpen om uw klacht te verduidelijken. Het spreekt voor zich dat uw klacht vertrouwelijk wordt behandeld.

## Klachtenreglement

U vindt het klachtenreglement op de website van HappyNurse Thuiszorg onder 'contact'. Als u liever een papieren versie heeft dan kunt u het klachtenreglement opvragen bij de klachtenfunctionaris via [klachtenfunctionaris@happynurse.nl](mailto:klachtenfunctionaris@happynurse.nl) of via tel: 070-262 22 22.

## DE KLACHTENFUNCTIONARIS IS BEREIKBAAR VIA:

**E-mail:** [klachtenfunctionaris@happynurse.nl](mailto:klachtenfunctionaris@happynurse.nl)

**Postadres:** HappyNurse Thuiszorg b.v.  
T.a.v. de klachtenfunctionaris  
Prinses Margrietplantsoen 85  
2595 BR Den Haag

**Telefoon:** 070-262 22 22



HappyNurse  
beter.