

## **Klachtenprocedure**

Als u vindt dat een medewerker van Het Kompas u onjuist heeft bejegend of dat Het Kompas in de zorg tekort schiet, dan willen wij dat graag van u horen.

Sinds 1 januari 2017, is iedere zorgaanbieder verplicht cliënten de mogelijkheid te bieden een klacht in te kunnen dienen met betrekking tot de geleverde zorg. Het Kompas hanteert hiervoor een klachtenregeling die voldoet aan de Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen Zorg oftewel Wkkgz.

Inhoudelijk betekent dit dat Het Kompas haar klachtenregeling heeft uitbesteed en ondergebracht bij een onafhankelijke organisatie t.w.: Klachtenportaal Zorg.

Wanneer u ontevreden bent of een klacht wilt indienen, neem dan de volgende stappen:

- Bespreek de onvrede / klacht met Het Kompas, Natalie Kaim- de Jong
- Kunt u de klacht niet naar tevredenheid oplossen, dan kunt u contact opnemen met klachtenportaal Zorg.

### **Overige informatie:**

- Het volledige klachtenreglement is in te zien op de website [www.klachtenportaalzorg.nl](http://www.klachtenportaalzorg.nl)
- Elke klacht wordt persoonlijk en in vertrouwen behandeld.
- Indien u niet tevreden bent met de oplossing / behandeling van uw klacht, dan kunt u dit voorleggen aan de onafhankelijke geschillencommissie van Klachtenportaal Zorg.
- Er geen kosten verbonden zijn aan het indienen van een klacht.

### **Belangrijke adressen:**

#### **Het Kompas**

- Via postadres: Markassarweg 9a, 1335 HW, Almere
- Via e-mailadres: [info@hetkompass.nl](mailto:info@hetkompass.nl)
- Via telefoonnummer: 036-8419154 (op werkdagen bereikbaar van 9:00 tot 17:00 uur).

#### **Klachtenportaal Zorg**

- Via het e-mailadres: [info@klachtenportaalzorg.nl](mailto:info@klachtenportaalzorg.nl)
- Via het klachtenformulier op de website: [www.klachtenportaalzorg.nl](http://www.klachtenportaalzorg.nl)