



## Jaarverslag overzicht klachten 2022

## Wat is een klacht?

Als u niet tevreden bent over de zorg die wij verleend hebben of u bent niet tevreden over onze dienstverlening, dan kunt u dit bij ons kenbaar maken. Wij behandelen uw uiting als een klacht.

## Wie kan een klacht indienen?

De klachtenregeling is bedoeld voor onze cliënten of de vertegenwoordiger(s) van onze cliënt.

## Het doel van de klacht

De klachtenregeling heeft als doel om

- gezamenlijk te komen tot een oplossing zodat wij de dienstverlening of de zorg kunnen verbeteren
- de vertrouwensrelatie tussen u en ons te herstellen
- het recht dat u heeft om een klacht te uiten, te ondersteunen

Wij zijn blij met uw uiting over onze dienstverlening of de verleende zorg. Met uw uiting levert u een bijdrage aan het kwaliteitsbeleid van Baas Zorg. Bij Baas Zorg analyseren wij de ontvangen en geregistreerde klachten om zo te komen tot een structurele verbetering in onze zorg- en dienstverlening.

## Wat als wij er samen niet uitkomen?

Ons doel is om samen met u te komen tot een oplossing zodat wij u naar uw tevredenheid de zorg kunnen verlenen waar u recht op heeft.

Komen wij gezamenlijk niet tot een oplossing, dan kunt u terecht bij twee onafhankelijke instanties waarbij Baas Zorg zich heeft aangesloten. Dit zijn Stichting Zorggeschil en Quasir. Meer informatie over de werkwijze leest u op onze website [www.baaszorg.nl/klachten](http://www.baaszorg.nl/klachten).

## Aantal ontvangen klachten in 2022

Wij leveren niet uitsluitend zorg aan onze cliënten maar bieden ook een luisterend oor. Door te luisteren naar onze cliënten weten wij wat de behoeften zijn. In 2022 hebben wij geen enkele klacht ontvangen over onze dienstverlening of op het verlenen van de zorg. Hier zijn wij trots op!

Directeur

A Orhan