

5.2.1. Klachtenprocedure

Klachtenprocedure van Zorgen en Zo

Uiteraard doen wij er alles aan om de zorg zo goed mogelijk en naar jouw tevredenheid uit te voeren. Ondanks onze inspanningen kan het voorkomen dat je niet tevreden bent. Wij bieden je daarom drie mogelijkheden om je klacht bij ons kenbaar te maken.

Interne klachtenprocedure

Als je een klacht hebt kun je dit direct melden bij één van onze medewerkers. Deze zal de klacht met jou bespreken en samen met jou naar een oplossing zoeken. Kom je er samen niet uit, dan kun je de klacht schriftelijk indienen bij de directie van Zorgen en Zo, via: info@zorgenenzolimborg.nl of ons contactformulier www.zorgenenzolimborg.nl/contact. Er wordt dan binnen 5 werkdagen contact met je opgenomen. De directie zal met jou in gesprek gaan over je klacht met als doel deze naar tevredenheid op te lossen. Vanzelfsprekend heeft u altijd het recht om rechtstreeks contact op te nemen met onze onafhankelijke externe klachtenfunctionaris zonder tussenkomst van Zorgen en Zo.

Externe klachtenprocedure

Is je klacht onvoldoende opgelost, of duurt de afhandeling van jouw klacht langer dan zes weken, dan kun je je klacht indienen bij de externe klachtenfunctionaris van Zorgen en Zo. De klachtenfunctionaris zal je advies geven met betrekking tot de indiening van een klacht en kan jou eventueel bijstaan bij het formuleren van de klacht en het onderzoeken van de mogelijkheden om tot een oplossing te komen. Het doel is om klachten zoveel mogelijk in een vroegtijdig stadium gezamenlijk op te lossen zodat een formele (schriftelijke) klacht wordt voorkomen. Vanzelfsprekend heb je altijd ook het recht om rechtstreeks je klacht in te dienen bij de externe klachtencommissie.

Je kunt contact opnemen met de externe klachtenfunctionaris van Zorgen en Zo via info@klachtenportaalzorg.nl of vul op www.klachtenportaalzorg.nl het klachtenformulier in.

Jeugdigen

Als jeugdige kun je je melden bij een onafhankelijke vertrouwenspersoon van Jeugdstem. Dit kan telefonisch via het nummer 088-555 10 00 (bereikbaar op werkdagen van 09:00 tot 17:00 uur), via de online chat (maandag t/m donderdag van 09:00 tot 20:00u, op vrijdag van 09:00 tot 17:00uur) of via het contactformulier op www.jeugdstem.nl.

WLZ

Cliënten die zorg ontvangen op grond van de Wlz kunnen ondersteuning krijgen van een onafhankelijke cliëntenvertrouwenspersoon (CVP). De CVP is er om cliënten en hun vertegenwoordigers te ondersteunen bij vragen, problemen of klachten. De vertrouwenspersoon is onafhankelijk van de organisatie en handelt in het belang van de cliënt. Voor ondersteuning kan contact worden opgenomen met Stemgever (www.stemgever.nl). Binnen onze regio wordt er gebruik gemaakt van Adviespunt Zorgbelang.

Contactgegevens Adviespunt Zorgbelang:
088-929 40 99
cvp@zorgbelangcvp.nl
www.adviespuntzorgbelang.nl

Klachtencommissie

Als de behandeling van jouw klacht niet tot een voor jou goede oplossing heeft geleid of als je geen bemiddeling wenst dan kun je jouw klacht voorleggen aan de onafhankelijke klachtencommissie Jeugdwet van Klachtenportaal Zorg. Je kunt het geschil binnen vijf jaar na deze kennisgeving voorleggen aan de klachtencommissie.

Contactgegevens Klachtenportaal Zorg
0228-322205 (Telefonisch te bereiken op werkdagen van 9:00 tot 12:00)
info@klachtenportaalzorg.nl
Westeinde 14a, 1601 BJ Enkhuzen
Postadres en bezoek op afspraak.

Geschilleninstantie

Lost een gesprek met de klachtenfunctionaris het probleem niet op? Dan kun je ervoor kiezen om het geschil voor te leggen aan geschilleninstantie KPZ. Deze voorziet in een onafhankelijke geschillencommissie die geschillen behandelt van cliënten (en hun naasten) over de zorg van zelfstandige zorgaanbieders en zorgaanbieders in kleinschalige zorginstellingen die zijn aangesloten bij Klachtenportaal Zorg.