



Klachtenprocedure

Zorggroep Achterhoek doet er alles aan de beste zorg te leveren. Toch kan het voorkomen dat u niet tevreden bent over de dienstverlening van Zorggroep Achterhoek. Dit vernemen wij dan graag. Het melden van een klacht, kan met behulp van onderstaande klachtenprocedure. Meld uw zorg!



Stappenplan

Zorggroep Achterhoek doet haar uiterste best goede zorg te leveren. Wij zijn daarom graag op de hoogte van ontevredenheid over onze dienstverlening, zo kunnen we onze diensten verbeteren en hopelijk uw klacht verhelpen. Een klacht kan gaan over veel verschillende dingen: bijvoorbeeld over een woning van Zorggroep Achterhoek of over uw persoonlijke begeleider. Het beste kunt u eerst uw klacht bespreken met direct betrokken personen: hierbij kan de begeleider of de zorgmanager mogelijk helpen. Hieronder volgt een uitgebreid stappenplan voor als u een klacht heeft.

Stap 1:

Zelf de klacht bespreken.

Bespreek eerst uw klacht met de betrokken medewerker. Het is goed mogelijk dat de betrokkene niet weet dat er onvrede heerst of misschien is er sprake van een misverstand. Door in gesprek te gaan kunnen er al veel dingen opgehelderd worden en kan er uitleg worden gegeven. Het is goed mogelijk dat de klacht op deze manier al wordt opgelost. Het kan lastig zijn om onvrede te bespreken. Wellicht kunnen vrienden en familie hierbij helpen. Ook kan de klachtenfunctionaris hier al hulp bij bieden.

Stap 2:

Klachtenfunctionaris

Als uw klacht niet is verholpen, na een gesprek met de betrokkenen, kunt u contact opnemen met de klachtenfunctionaris. Ook kunt u bij de klachtenfunctionaris terecht indien u uw klacht niet eerst met uw begeleider wil of kan bespreken. De klachtenfunctionaris is het aanspreekpunt voor klachten bij Zorggroep Achterhoek. Deze persoon is niet inhoudelijk gebonden aan de zorg en zal uw klacht onafhankelijk behandelen. De behandeling van de klacht gebeurt vertrouwelijk, uw klacht blijft dus geheim. U kunt uw klacht schriftelijk indienen bij de klachtenfunctionaris, met behulp het klachtenformulier. Het klachtenformulier is te downloaden op de website. Na ontvangst van het klachtenformulier, zal de klachtenfunctionaris binnen zes weken uw klacht behandelen en bemiddelen tussen u en de betrokkenen(n). Voor hulp bij het indienen van uw klacht of vragen over de procedure kunt u ook terecht bij de klachtenfunctionaris.

Contactgegevens klachtenfunctionaris

Per Mail: klachten@zgachterhoek.nl

Per Post: Zorggroep Achterhoek B.V.
t.a.v. Klachtenfunctionaris
Hofstraat 18
7001 CD Doetinchem

Stap 3:

De Geschillencommissie

Is uw klacht niet naar tevredenheid verholpen door de klachtenfunctionaris? Dan kunt u naar de Geschillencommissie stappen. Dit is de organisatie in Nederland voor het beoordelen van geschillen met Zorgaanbieders. De Geschillencommissie is onpartijdig, onafhankelijk en houden uw klacht geheim. Zij nemen contact op met u en medewerkers van Zorggroep Achterhoek. Klachten kunnen enkel bij de Geschillencommissie worden voorgelegd indien de klacht eerst is neergelegd bij de organisatie.

De uitspraak van de Geschillencommissie is bindend voor alle partijen. Er kan dus niet in beroep gegaan worden. Wel kan de manier waarop de klacht door de Geschillencommissie is behandeld getoetst worden door de rechter. Binnen zes maanden geeft de Geschillencommissie een uitspraak en een advies over uw klacht. Voor meer informatie over de Geschillencommissie kunt u terecht op hun website: www.degeschillencommissie.nl. En voor het schriftelijk indienen van uw klacht kunt u terecht op het

Contactgegevens Geschillencommissie

Postadres: De Geschillencommissie
Bordewijklaan 46
Postbus 90600
2509 LP Den Haag.