



zorggroepAchterhoek

Versie 2.2 – Mei 2019

Klachtenprocedure

Zorggroep Achterhoek doet er alles aan de beste zorg te leveren. Toch kan het voorkomen dat je 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 je zorg!



Klachtenprocedure

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 je klacht verhelpen. Een klacht kan gaan over veel verschillende dingen: bijvoorbeeld over een woning van Zorggroep Achterhoek of over jouw persoonlijke begeleider. Het beste kan je eerst je klacht bespreken met direct betrokken personen: hierbij kan de begeleider of de zorgmanager mogelijk helpen. Hieronder volgt een uitgebreid stappenplan voor als je een klacht hebt.

Stap 1:

Zelf de klacht bespreken.

Bespreek eerst je 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 jouw klacht niet is verholpen, na een gesprek met de betrokkenen, kun je contact opnemen met de klachtenfunctionaris. Ook kun je bij de klachtenfunctionaris terecht indien je je klacht niet eerst met je 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 jouw klacht onafhankelijk behandelen. De behandeling van de klacht gebeurt vertrouwelijk, jouw klacht blijft dus geheim. Je kunt je klacht schriftelijk indienen bij de klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris zal dan binnen zes weken jouw klacht behandelen, en bemiddelen tussen jou en de betrokkenen(n). Voor hulp bij het indienen van je klacht of vragen over de procedure kan je ook terecht bij de klachtenfunctionaris.

Contactgegevens klachtenfunctionaris:

Per mail : klachten@zgachterhoek.nl
Per post : Zorggroep Achterhoek B.V.
t.a.v. Klachtenfunctionaris
Hanzestraat 29
7006 RH Doetinchem

Stap 3:

De Geschillencommissie

Is je klacht niet naar tevredenheid verholpen door de klachtenfunctionaris? Dan kun je naar de Geschillencommissie stappen. Dit is de organisatie in Nederland voor het beoordelen van geschillen met Zorgaanbieders. De Geschillencommissie is onpartijdig, onafhankelijk en houden je klacht geheim. Zij nemen contact op met jou 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 je klacht.

Voor meer informatie over de Geschillencommissie kun je terecht op hun website: www.degeschillencommissie.nl. Voor het schriftelijk indienen van je klacht kun je terecht op het Postadres:

Contactgegevens Geschillencommissie:

Per post De Geschillencommissie
Bordewijklaan 46
Postbus 90600
2509 LP Den Haag.