

Rubriek	Onderwerp	Nummer	Datum document
KWALITEIT - BELEID	Klachtenprocedure Cliëntinformatie	1.1.02	20170522

Klachtenfolder Cliënten en cliëntvertegenwoordigers

Heeft u een klacht of bent u niet tevreden over de zorg?

Zintri Zorggroep streeft naar goede kwaliteit van zorg en dienstverlening. Toch kan het gebeuren dat u niet tevreden bent, u het ergens niet mee eens bent en/of een klacht heeft. We nemen u hierin zeer serieus, ons doel is om tot de oorzaak van de klacht te kunnen komen en om tot een passende oplossing/interventie te kunnen komen. Belangrijk voor ons is ook van klachten te leren om toekomstgericht herhaling te kunnen voorkomen.

In deze folder staat beschreven wat u kunt doen als u ontevreden bent of een klacht heeft. Dit is de klachtenprocedure conform de wet WKKGZ, die geldt voor Zintri Zorggroep, bestaande uit: Zintri Thuis in de Wijk, Zintri Home 4 You en Zintri Huishoudelijke Ondersteuning.

De Klachtenprocedure:

Stap 1: *Praten met de begeleider of manager*

Praat altijd met uw begeleider of degene waar u ontevredenheid over of bij is ontstaan. Vaak leidt praten tot een oplossing van het probleem. Lukt het niet om tot een oplossing te komen met de directe betrokkene(n)? Neem dan contact op met de manager van de organisatie, zij zal uw ontevredenheid overbrengen naar de interne klachtencommissie en samen met u tot een oplossing proberen te komen. De interne klachtencommissie bestaat uit: Directie – Manager Bedrijfsvoering – Gedragsdeskundige. De manager van Zintri Zorggroep is te bereiken via:

E: info@zintrizorggroep.nl

Stap 2: *Inschakelen klachtenfunctionaris*

Is uw ontevredenheid of klacht niet naar tevredenheid opgelost door de interne klachtencommissie dan kan de klachtenfunctionaris ingeschakeld worden. Hij gaat met u in gesprek en probeert de betrokken partijen weer op een goede manier in gesprek te laten komen en een oplossing te laten vinden voor het conflict. Ook kunt u hier suggesties over verbeteringen aangeven betreffende de zorg en dienstverlening. De klachtenfunctionaris is te bereiken via:

E: klachtenfunctionaris@zintrizorggroep.nl

Stap 3: *Klacht indienen bij de regionale (externe) klachtencommissie*

Leidt stap 2 ook niet tot een bevredigende oplossing? Dan kunt u een klacht indienen bij de regionale (externe) klachtencommissie. Zintri Zorggroep is aangesloten bij de volgende externe klachtencommissie: ECKG (www.eckg.nl). De klachtencommissie neemt u klacht in behandeling en bepaalt of de klacht gegrond is. De commissie brengt advies uit aan de zorgaanbieder, klager en beklagde. De externe klachtencommissie behandelt 2 typen klachten:

1. Klachten van cliënten die zijn opgenomen, zij vallen onder de Wet Bijzondere Opnemings Psychiatrische Ziekenhuizen (BOPZ). Voor Zintri Zorggroep is dit niet van toepassing.

2. Klachten van meer algemene aard die vallen onder Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen Zorg (WKKGZ). Het betreft klachten over de zorg en dienstverlening van de zorgaanbieder. Zowel vrijwillig als onvrijwillig opgenomen cliënten kunnen deze klachten indienen.

U kunt een kopie van de reglementen van de typen klachten opvragen bij het secretariaat van de LKGZ (tevens staat hierin de procedure en werkwijze beschreven).

U kunt contact opnemen via:

E: info@eckg.nl

Vertrouwenspersoon en Cliëntondersteuner:

Als u het lastig vindt direct in contact te treden kunt u ervoor kiezen om contact op te nemen met de vertrouwenspersoon van Zintri Zorggroep. Zij behandelt niet zelf de klacht maar kan u adviseren en ondersteunen bij het bespreekbaar maken van de klacht.

U kunt contact opnemen via:

E: mvdvreugde@zintrizorggroep.nl