



KLACHTENREGELING ZINTRI ZORGGROEP

Deze klachtenregeling is gepubliceerd op de website van Zintri Zorggroep: www.zintrizorggroep.nl onder het kopje "Publicaties".

Zintri Zorggroep bestaande uit:

Zintri Home 4 You (Beschermd Wonen)

Zintri Zorggroep Nederland (Ambulante zorg)

Klachtenprocedure Zintri Zorggroep is conform de WKKGZ (wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg). Onderdeel van deze wet zijn:

- *Interne Klachtenprocedure & Klachtencommissie*
- *Onafhankelijke klachtenfunctionaris*
- *Vertrouwenspersoon (intern en extern)*
- *Externe Klachtenprocedure & Klachten en Geschillencommissie*

Klachten kun je indienen bij Zintri zelf (interne klachtenprocedure en klachtencommissie via klacht@zintrizorggroep.nl) ook kun je via dit mailadres een externe vertrouwenspersoon aanvragen. Via mvdvreugde@zintrizorggroep.nl kun je om ondersteuning van de interne vertrouwenspersoon vragen, zij zoekt met jou mee naar een informele oplossing voor jou klacht en heeft geheimhoudingsplicht. Daarnaast is Zintri aangesloten bij het Stichting ECKG (Externe commissie voor klachten en geschillen) als externe onafhankelijk betrokken partij. Informatie hierover kunt je downloaden: <https://eckg-klachten.nl/>. Het Klachten- en Geschillenreglement van ECKG kun je bij ons opvragen (klacht@zintrizorggroep.nl) of downloaden via de site van het ECKG: www.eckg-klachten.nl. Er is sprake van een onafhankelijke klachtenadviseur die je eveneens kunt benaderen via klachtenfunctionaris@amarant.nl.

Natuurlijk doen we alles eraan om de best mogelijke zorg te bieden, maar dit is en blijft mensenwerk. Het kan derhalve voorkomen dat u niet tevreden bent. Voor ons is dat belangrijk om te weten, want dan kunnen we proberen er iets aan te doen. Bespreek een klacht of gevoel van ontevredenheid daarom direct met je hulpverlener als je niet tevreden bent. Als dat het probleem niet heeft opgelost hebben we de interne klachtenprocedure. Meer weten? Hieronder staat de klachtenprocedure.

Wij vinden het wel belangrijk uw erop te wijzen dat het u als klant vrij staat (zonder contact met uw begeleider) een klacht in te dienen bij Zintri (intern) of via de externe klachtencommissie ECKG. U bent niet verplicht eerst in gesprek te gaan met uw begeleider of diens leidinggevende ten aanzien van klachten.

KLACHTENPROCEDURE ZINTRI ZORGGROEP

1. Heeft u een klacht? Meld het ons!

Alle medewerkers van Zintri Zorggroep streven ernaar om jou de best mogelijke zorg te bieden. Toch kan het voorkomen dat je niet tevreden bent en een klacht hebt over bijvoorbeeld de kwaliteit van

de zorg, het gedrag van medewerkers, procedures of andere zaken rondom de begeleiding. Wij verzoeken je dit te melden, want dan kunnen we er wat aan doen.

Iedereen die direct of indirect te maken heeft of heeft gehad met de zorg- en dienstverlening van ZintrI Zorggroep kan een klacht indienen. Elk bericht dat bij ZintrI Zorggroep binnenkomt waarin je aangeeft ontevreden te zijn, wordt behandeld als een klacht. In deze procedure vind je informatie over hoe je jouw onvrede met ons kunt delen.

Na het ontvangen van een klacht wordt er zo snel mogelijk gereageerd:

- **Binnen 1 week wordt er contact met jou opgenomen.**
- **Binnen 6 weken is jouw klacht behandeld en heb je uitsluitsel.**

2. Contactgegevens:

- **Intern een klacht indienen:**

Als je een klacht bij ons meldt, dan zullen we samen met jou zoeken naar een oplossing. We hebben hiervoor een vaste procedure, waarbij we eerst de interne klachtenprocedure volgen: de klacht wordt besproken met een van onze vaste medewerkers, met zijn/haar leidinggevende of met een interne of externe vertrouwenspersoon en met iemand van de interne klachtencommissie mevr. M vd Vreugde, Gedragsdeskundige of mevr. SFA de Nijs, Directie. Klachten kunnen ingediend worden per mail via klacht@zintrizorggroep.nl of telefonisch via 0161-294777. U kunt vermelden dat u een klacht heeft en u zult in contact worden gebracht met de interne klachtencommissie. Op onze site kunt u onze klachtenprocedure vinden: www.zintrizorggroep.nl.

- **Onafhankelijke klachtenadviseur:**

Mocht er geen resultaat zijn dan kunnen we in overleg met jou of op jou verzoek een onafhankelijke klachtenadviseur inschakelen. Hiervoor werkt ZintrI Zorggroep samen met Inservo, vanwaaruit de onafhankelijke klachtenadviseur wordt ingeschakeld. Contactgegevens zijn: klachtenfunctionaris@amarant.nl. Ook is deze onafhankelijke klachtenfunctionaris bereikbaar telefonisch via 06-51861590. Ook hier staat u vrij deze klachtenfunctionaris direct te benaderen.

- **Externe klachten- en geschillencommissie, St. ECKG:**

Levert dit nog geen resultaat op dan kun je de externe klachtenprocedure inzetten: je kunt jouw klacht dan voorleggen bij het Stichting ECKG (www.eckg-klachten.nl) en via het klachtenformulier op de site kun je jou klacht indienen. Bij laatstgenoemde procedure kun je tevens je klacht indienen zonder dit eerst te melden aan de betreffende medewerker of leidinggevende, dit staat je vrij.

- **Vertrouwenspersoon (intern of extern):**

ZintrI beschikt over een interne vertrouwenspersoon. Dit is mevr. M vd Vreugde. Soms is het lastig een klacht direct te bespreken. U kunt de interne vertrouwenspersoon in dat geval benaderen, zij zal u ondersteunen bij uw klacht, bijdragen aan het vinden van een informele oplossing en heeft geheimhoudingsplicht. Contact opnemen staat u vrij en kan via: mvdvreugde@zintrizorggroep.nl of via het telefoonnummer 0161-294777, u kunt vragen naar de interne vertrouwenspersoon. Mocht u het niet prettig vinden een interne vertrouwenspersoon te spreken dan kunt u via klacht@zintrizorggroep.nl of telefoonnummer 0161-294777, om een

externe vertrouwenspersoon vragen, deze zal u worden toegewezen tezamen met het protocol Vertrouwenspersoon, dit zullen wij u versturen en is tevens gepubliceerd op onze website:

www.zintrizorggroep.nl.

3. Stappen van de klachtenprocedure

Fase 1: Interne klachtenprocedure

A) Bespreek je klacht met de betrokken medewerker

De eerste stap bij een klacht is altijd dat je jouw klacht direct bespreekt met de betreffende medewerker om te proberen om het gezamenlijk op te lossen. De betrokken medewerker onderneemt actie ten aanzien van de klacht.

Soms is het lastig de klacht direct te bespreken. Het staat u altijd vrij direct contact op te nemen met de interne klachtencommissie van Zintri, onafhankelijke klachtenfunctionaris of met Stichting ECKG. Tevens kunt u om ondersteuning vragen bij de interne vertrouwenspersoon van Zintri (of op verzoek de externe vertrouwenspersoon).

B) Indien de klacht niet voldoende is opgelost, interne klachtenprocedure

De tweede stap bij een klacht is dat je telefonisch, schriftelijk of via e-mail contact opneemt met Zintri Zorggroep. Je kunt dan jouw klacht melden bij via eerdergenoemde contactgegevens (punt 2 van dit document), onder vermelding van een klacht, je zult in contact worden gebracht met de interne klachtencommissie welke jou klacht in behandeling zal nemen. Deze persoon zal dan samen met u proberen een oplossing te vinden. Indien dit gewenst is kan u aangeboden worden om een interne of externe vertrouwenspersoon¹ in te schakelen. De vertrouwenspersoon heeft geheimhoudingsplicht en ondersteunt jou door samen met jou te zoeken naar een passende informele oplossing.

Soms wordt er in overleg met jou gekozen voor het inschakelen van een onafhankelijke klachtenadviseur. Dit kan ook op jouw verzoek als je niet tevreden bent over het resultaat of wanneer je hier behoefte aan hebt gedurende het proces. De contactgegevens staan vermeld onder punt 2 van dit document en het staat je vrij deze klachtenfunctionaris te benaderen.

Fase 2: Externe klachtenprocedure

C) Kom je er niet uit met de interne klachtencommissie of onafhankelijke klachtenfunctionaris?

¹ De interne vertrouwenspersoon is een medewerker van de organisatie (mevr. M vd Vreugde: mvdvreugde@zintrizorggroep.nl), aangesteld door de directie. Wil je liever contact met iemand van buiten de organisatie? Dan kun je via het mailadres klacht@zintrizorggroep.nl de externe vertrouwenspersoon inschakelen.

Is de klacht na overleg met de interne klachtencommissie, onafhankelijke klachtenadviseur of de interne dan wel externe vertrouwenspersoon nog niet voldoende opgelost, dan kun je de klachtenprocedure met een externe, onafhankelijke partij voortzetten. Je kunt hiervoor contact opnemen met Stichting ECKG, zie contactgegevens onder punt 2. Ook hier staat het je vrij contact op te nemen alvorens je intern een klacht indient. Je kunt het klachtenformulier op de site invullen en er wordt contact met jou opgenomen voor de behandeling van jouw klacht.

D) Je wilt je klacht indienen zonder dat te melden aan de betreffende medewerker of interne klachtencommissie?

Bespreek je jouw probleem liever niet met een direct betrokkene, dan is er nog een andere optie zoals reeds vermeld. Dan kun je de klachtenprocedure met een externe, onafhankelijke partij starten. Je kunt dan zonder tussenkomst van Zintri Zorggroep, direct contact opnemen met de onafhankelijke klachtenadviseur of met de externe klachten en geschillencommissie stichting ECKG . Zie de contactgegevens onder punt 2 vermeld.

4. Bezwaar

Na het ontvangen van een klacht wordt er zo snel mogelijk, maar tenminste binnen 6 weken gereageerd. Als je het niet eens bent met het besluit of het resultaat na je ingediende klacht, kun je schriftelijk bezwaar maken tegen het besluit of resultaat. Op basis van dit bezwaar wordt de originele klacht opnieuw beoordeeld. De beslissing over het bezwaar wordt vervolgens binnen twee weken schriftelijk en gemotiveerd aan je medegedeeld.

5. Privacy

De ingediende klacht wordt uiterlijk binnen 2 jaar na afhandeling verwijderd uit ons systeem. Wij verwijzen u tevens naar ons privacybeleid, gepubliceerd op onze website: www.zintrizorggroep.nl.