

KLACHTENREGELING ZINTRI ZORGGROEP

Deze klachtenregeling is gepubliceerd op de website van Zintri Zorggroep onder het kopje "Publicaties": <https://zintrizorggroep.nl/publicaties/>

Zintri Zorggroep bestaande uit:

- Zintri Home 4 You (Beschermd Wonen)
- Zintri Zorggroep Nederland (Ambulante zorg)

De klachtenprocedure van Zintri Zorggroep is conform de WKKGZ (Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen Zorg). Onderdeel van deze wet zijn:

- Interne klachtenprocedure & klachtencommissie
- Onafhankelijke klachtenadviseur
- Vertrouwenspersoon (intern en extern)
- Externe klachtenprocedure & klachten- en geschillencommissie

Natuurlijk doen wij er als zorgaanbieder alles aan om de best mogelijke zorg te bieden, maar het is en blijft mensenwerk. Het kan derhalve voorkomen dat u niet tevreden bent en een klacht heeft over bijvoorbeeld de kwaliteit van zorg, het gedrag van medewerkers, procedures of andere zaken rondom de begeleiding. Voor ons is dat belangrijk om te weten, want dan kunnen wij proberen hier iets aan te doen. Het is om die reden verstandig om een gevoel van ontevredenheid of klacht met uw hulpverlener te bespreken. Wij vinden het daarin wel belangrijk u erop te wijzen dat het u als klant vrij staat (zonder contact met uw hulpverlener) een klacht in te dienen bij Zintri Zorggroep (intern) of via de externe klachtencommissie van Quasir groep(extern). U bent als klant namelijk niet verplicht om over een klacht eerst in gesprek te gaan met uw hulpverlener of diens leidinggevende. Indien u een klacht in wil dienen (al dan niet nadat u de situatie met uw hulpverlener heeft besproken), kunt u gebruik maken van onderstaande klachtenprocedure.

KLACHTENPROCEDURE ZINTRI ZORGGROEP

1. Heeft u een klacht? Meld het ons!

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

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

- Binnen 1 week wordt er contact met u opgenomen
- Binnen 6 weken is uw klacht behandeld en heeft u uitsluitsel

2. Stappen van de klachtenprocedure

Indien gewenst kunt u altijd een interne of externe vertrouwenspersoon inschakelen welke u kan ondersteunen/begeleiden bij uw klacht. De vertrouwenspersoon heeft geheimhoudingsplicht en ondersteunt u door samen met u te zoeken naar een passende informele oplossing.

Contactgegevens:

- *Interne vertrouwenspersoon (medewerker van de organisatie welke is aangesteld door de directie): Mevr. M. van de Vreugde → bereikbaar via 0161-294777 of mvdvreugde@zintrizorggroep.nl*
- *Externe vertrouwenspersoon (cliënten WMO/Wlz bij Quasir groep, cliënten Jeugdwet bij AKJ): aan te vragen via 0161-294777 of klacht@zintrizorggroep.nl*

Fase 1: Interne klachtenprocedure

A) Besprek uw klacht met de betrokken hulpverlener

De eerste stap bij een klacht is deze direct te bespreken met de betrokken hulpverlener om te proberen uw ontevredenheid en/of klacht gezamenlijk op te lossen. De betrokken hulpverlener onderneemt hierop actie ten aanzien van uw klacht.

Soms is het lastig uw ontevredenheid en/of klacht direct bespreekbaar te maken met de betrokken hulpverlener. Het staat u daarom altijd vrij direct contact op te nemen met de interne klachtencommissie van Zintri Zorggroep (zie punt B), de onafhankelijke klachtenfunctionaris (zie punt C) of met Quasir groep (zie punt D). Bovendien kunt u om ondersteuning vragen bij de interne vertrouwenspersoon van Zintri Zorggroep (of op uw verzoek de externe vertrouwenspersoon) (zie hierboven).

B) Indien uw klacht niet voldoende is opgelost, kunt u de interne klachtenprocedure starten

Mocht u samen met de betrokken hulpverlener niet tot een oplossing komen, kunt u als tweede stap uw klacht indienen middels de interne klachtenprocedure van Zintri Zorggroep. U kunt uw klacht telefonisch (0161-294777) of per e-mail (klacht@zintrizorggroep.nl) kenbaar maken. De interne klachtencommissie van Zintri Zorggroep zal uw klacht vervolgens in behandeling nemen. De interne klachtencommissie zal samen met u proberen een passende oplossing te vinden.

C) Indien stap A en B niet tot het gewenste resultaat hebben geleid, kunt u een onafhankelijke klachtenadviseur inschakelen

Mocht er naar aanleiding van stap A en/of B onvoldoende gewenst resultaat zijn of indien u hier gedurende het proces behoefte aan heeft, dan kan er, in overleg óf op uw eigen verzoek, een onafhankelijke klachtenadviseur ingeschakeld worden. Zintri Zorggroep werkt hiervoor samen met Inservo, van waaruit de onafhankelijke klachtenadviseur kan worden ingeschakeld. Deze onafhankelijke klachtenadviseur is telefonisch (06-51861590) of per e-mail (klachtenfunctionaris@amarant.nl) bereikbaar. Het staat u vrij deze onafhankelijke klachtenadviseur direct te benaderen.

Fase 2: Externe klachtenprocedure

D) Komt u er niet uit met de interne klachtencommissie of onafhankelijke klachtenadviseur?

Indien uw klacht na overleg met de interne klachtencommissie, onafhankelijke klachtenadviseur en/of interne dan wel externe vertrouwenspersoon nog niet voldoende is opgelost, kunt u de klachtenprocedure met een externe en onafhankelijke partij voortzetten. U kunt hiervoor terecht bij Quasir groep. Zintri Zorggroep is bij deze externe organisatie aangesloten, zodat u uw klacht middels

de externe klachtenprocedure bij hen kunt indienen. U kunt uw klacht bij Quasir groep indienen door:

- Contact op te nemen met de klachtenfunctionaris van Quasir groep, te bereiken op 085-4874012

Voor meer informatie over Quasir groep en hun stappenplan bij klachtenbemiddeling kunt u hun website raadplegen: <https://quasir.nl/klachtenbemiddeling-zorg/>

Wederom staat het u vrij contact op te nemen met Quasir groep alvorens u uw klacht intern indient.

E) Wilt u uw klacht indienen zonder dit te melden aan de direct betrokkene(n) en/of interne klachtencommissie? Dat kan en mag!

In dat geval kunt u zonder tussenkomst van ZintrI Zorggroep direct contact opnemen met de onafhankelijke klachtenadviseur (zie punt 2C) of met Quasir groep (zie punt 2D).

3. Bezwaar

Wanneer u het niet eens bent met het besluit of het resultaat naar aanleiding van uw klacht, kunt u hier schriftelijk bezwaar tegen maken. Op basis van uw bezwaar wordt de originele klacht opnieuw beoordeeld. De beslissing over het bezwaar wordt vervolgens binnen twee weken schriftelijk en gemotiveerd aan u medegedeeld.

4. Privacy

De ingediende klacht wordt uiterlijk binnen 2 jaar na afhandeling verwijderd uit ons systeem. Wij verwijzen u hiervoor naar ons privacy beleid welke tevens terug te vinden is op onze website onder het kopje "Publicaties": <https://zintrizorggroep.nl/publicaties/>

5. Alle contactgegevens op een rij

Hieronder kunt u nog eens alle contactgegevens overzichtelijk terugvinden:

- Interne vertrouwenspersoon: mevr. M. van de Vreugde, bereikbaar via 0161-294777 of mvdvreugde@zintrizorggroep.nl
- Externe vertrouwenspersoon (cliënten WMO/Wlz bij Quasir groep, cliënten Jeugdwet bij AKJ): aan te vragen via 0161-294777 of klacht@zintrizorggroep.nl
- Interne klachtenprocedure van ZintrI Zorggroep: 0161-294777 of klacht@zintrizorggroep.nl
- Onafhankelijke klachtenadviseur via Inservo: bereikbaar via 06-51861590 of klachtenfunctionaris@amarant.nl
- Externe klachtenprocedure via Quasir groep: e-mail info@quasir.nl en postadres Wisselweg 33, 1314 CB Almere. Voor meer informatie de volgende website: www.quasir.nl
- Publicaties ZintrI Zorggroep via de website: <https://zintrizorggroep.nl/publicaties/>

