

## **KLACHTEN- & GESCHILLENREGELING ZINTRI ZORGGROEP**

Deze klachtenregeling is gepubliceerd op de website van Zintri Zorggroep: [www.zintrizorggroep.nl](http://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*

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. Stappen van de klachtenprocedure**

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

*Contactgegevens:*

- *Interne vertrouwenspersoon (medewerker van de organisatie) welke is aangesteld door de directie: Mevr. Jolanda Hellings. Bereikbaar via 0161-745200 of via [klacht@zintri.nl](mailto:klacht@zintri.nl) o.v.v. interne vertrouwenspersoon.*
- *Externe vertrouwenspersoon (cliënten WMO/WLZ/ZVW bij Quasir-groep / cliënten Jeugdwet bij AKJ). Aan te vragen via 0161-745200 of via [klacht@zintri.nl](mailto:klacht@zintri.nl) o.v.v. externe vertrouwenspersoon.*

### **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 bespreekbaar te maken met de direct betrokken hulpverlener. Het staat u altijd vrij direct contact op te nemen met de interne klachtencommissie van Zintri (zie punt B), onafhankelijke klachtenfunctionaris (zie punt C) of met Quasir-groep (zie punt D). Bovendien kunt u om ondersteuning vragen bij de interne vertrouwenspersoon van Zintri (of op verzoek de externe vertrouwenspersoon), zie punt hierboven.

#### **B) Indien de 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 2<sup>e</sup> stap een klacht indienen middels de interne klachtenprocedure van Zintri Zorggroep. U kunt uw klacht telefonisch (0161-745200) of per email ([klacht@zintri.nl](mailto:klacht@zintri.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 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 Quasir, van waaruit de onafhankelijk adviseur ingeschakeld kan worden via 0161-745200 of per email [klacht@zintri.nl](mailto:klacht@zintri.nl) o.v.v. onafhankelijke klachtenadviseur. Het staat u vrij Quasir ook direct te benaderen via 085-4874012 of per email [info@quasir.nl](mailto:info@quasir.nl) o.v.v. onafhankelijke klachtenadviseur.

## Fase 2: Externe klachtenprocedure

### *D) Komt u er niet uit met de interne klachtencommissie of onafhankelijke klachtenfunctionaris?*

Indien uw klacht na overleg met de interne klachtencommissie, onafhankelijke klachtenadviseur of de interne dan wel externe vertrouwenspersoon nog niet voldoende opgelost, dan kunt u de klachtenprocedure met een externe, onafhankelijke partij voortzetten. U kunt hiervoor terecht bij Quasir. 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 te bereiken op 085-4874012 of per email [info@quasir.nl](mailto:info@quasir.nl) o.v.v. externe klachtencommissie.

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

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

### *E) Wilt u uw klacht indienen zonder dat te melden aan 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 via Quasir (zie punt 1C) of met de externe klachtencommissie van Quasir (zie punt 2D).

## **3. Geschillencommissie**

Volgens de Wet kwaliteit klachten en geschillen in de zorg (Wkkgz) moeten zorgaanbieders aangesloten zijn bij een geschilleninstantie die is erkend door de minister van VWS. Hiermee hebben cliënten de mogelijkheid om klachten voor te leggen aan de geschilleninstantie waarbij de zorgaanbieder is aangesloten. Zintri Zorggroep is hiervoor aangesloten bij Quasir.

Zie voor meer informatie de website van Quasir: <https://quasir.nl/geschilleninstantie/>

Voor melding van een zorggeskil kunt u terecht op de website van Quasir via:

<https://zorggeschil.nl/melding/>

## **4. Bezwaar**

Wanneer u 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 uw 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: <https://zintrizorggroep.nl/publicaties>

## **6. Contactgegevens**

Hieronder kunt u nog eens overzichtelijk alle contactgegevens terugvinden:

- Interne vertrouwenspersoon: mevr. Jolanda Hellings bereikbaar via 0161-745200 of via [klacht@zintri.nl](mailto:klacht@zintri.nl)
- Externe vertrouwenspersoon (cliënten WMO/WLZ/ZVW bij Quasir, cliënten Jeugdwet via AKJ): aan te vragen via 0161-745200 of [klacht@zintri.nl](mailto:klacht@zintri.nl)
- Interne klachtenprocedure van Zintri Zorggroep: 0161-745200 of [klacht@zintri.nl](mailto:klacht@zintri.nl)
- Onafhankelijke klachtenadviseur Quasir: te bereiken op 085-4874012 of per email [info@quasir.nl](mailto:info@quasir.nl)
- Externe klachtenprocedure via Quasir: te bereiken op 085-4874012 of per email [info@quasir.nl](mailto:info@quasir.nl) Voor meer informatie de volgende website: [www.quasir.nl](http://www.quasir.nl)
- Geschillencommissie via Quasir: Zie voor meer informatie de website van Quasir: <https://quasir.nl/geschilleninstantie/> Voor melding van een zorggeschil kunt u terecht op de website van Quasir via: <https://zorggeschil.nl/melding/>
- Publicaties via de website: <https://zintrizorggroep.nl/publicaties>