

WAT TE DOEN ALS U NIET TEVREDEN BENT?

Het kan voorkomen dat u als cliënt over sommige aspecten van de verleende zorg niet tevreden bent. U hebt dan recht op aandacht en afhandeling van uw onvrede of klacht. Het is ook mogelijk dat uw partner, kinderen of familieleden opmerkingen hebben over de kwaliteit van de zorg en de dienstverlening.

Binnen Zorgsamen bestaat hiervoor een klachtenregeling die tot doel heeft:

- behandelen van de onvrede of klacht;
- voorkomen van herhaling van de onvrede of klacht;
- herstellen van de relatie tussen u en de medewerker(s);
- bij te dragen aan de kwaliteit van de zorg en de dienstverlening.

WAT DOET U MET ONVREDE/KLACHT?

Als u ontevreden bent over de geleverde zorg of ondersteuning dan bespreekt u dit bij voorkeur eerst met de betrokken (zorg)medewerker of met een collega/leidinggevende op kantoor.

Indien dit niet leidt tot een (volledige) oplossing of dit moeilijk vindt, dan kunt u de klacht voorleggen aan de directie. (Hoe staat verderop beschreven.)

Lukt dit niet, dan kunt u ook een beroep doen op de onafhankelijke klachtenfunctionaris van de branchevereniging SPOT.

U kunt uw klacht schriftelijk indienen bij Zorgsamen. Hiervoor kunt u gebruik maken van het klachtenformulier. Het klachtenformulier wordt op verzoek opgestuurd, maar het gebruik hiervan is niet verplicht.

De klacht dient u schriftelijk op te sturen naar:

Klachtenafhandeling Zorgsamen
Joh. Enschedeweg 40
1422 DR UITHOORN.

Directie of onafhankelijke klachtenfunctionaris

Bij Zorgsamen kunt u de onvrede of klacht indienen bij de directie of bij de onafhankelijke klachtenfunctionaris in de vorm van de branchevereniging SPOT. Deze is aangesteld om op verzoek van de klager naar de onvrede/klacht te luisteren, de klager verder te begeleiden en zo nodig te bemiddelen.

De directie van Zorgsamen is te bereiken via de zorgcentrale; tel. 0297-521916 of door het klachtenformulier op de website (www.zorgsamen.nl) in te vullen en aan te geven dat u contact wil met de directie.

De onafhankelijke klachtenfunctionaris van SPOT (branchevereniging) is te bereiken via Vereniging Spot; tel 035-5427517, per e-mail klacht@verenigingspot.nl of via www.verenigingspot.nl/klacht

EN VERDER

Na ontvangst van uw formulier door de klachtenafhandeling wordt u benaderd/opgeroepen om een toelichting op uw klacht te geven. De klachten geeft u uiterlijk binnen vier weken na de laatste behandeling van uw klacht een schriftelijke en gemotiveerde beslissing. Zonodig wordt naar aanleiding van die uitspraak een aanbeveling aan de Raad van Bestuur gedaan.

KLACHTENREGELING

De klachtenregeling is op te vragen bij de Zorgcentrale, tel. 0297-521916 en in te zien via internet www.zorgsamen.nl onder Contact > Contactgegevens en info.

BEROEPSINSTANTIE

Cliënten van Zorgsamen die zich niet kunnen vinden in de uitspraak van de klachtenbemiddeling of de vereniging SPOT hebben de mogelijkheid in beroep te gaan bij:

De Geschillencommissie Zorg Algemeen, (Postadres) Postbus 90600, 2509 LP Den Haag.

