

Klachten cliënten & naasten

Voor cliënten

Onvrede over zorg- of dienstverlening

Wij vinden het belangrijk dat cliënten en naasten zich gehoord en begrepen voelen. Bent u ontevreden, dan stellen wij het op prijs als u eerst uw onvrede bespreekt met de betrokken medewerkers en/of leidinggevende, zodat zij laagdrempelig met u kunnen kijken naar een oplossing. Lukt dat niet, dan kunt u een klacht indienen. Als u geen cliënt of wettelijk vertegenwoordiger bent, kunt u alleen in overleg met hen een klacht indienen.

Heeft u een klacht over onvrijwillige zorg, wilsbekwaamheid, verlof of ontslag?

Dit zijn klachten die vallen binnen de Wet zorg en dwang. U kunt in dit geval kiezen of u de interne klachtenprocedure wilt volgen of dat u uw klacht direct wil melden bij de externe klachtencommissie onvrijwillige zorg (KCOZ). Melden bij de externe klachtencommissie kan via

www.degeschillencommissiezorg.nl/over-ons/zorgcommissies/klachtencommissie-onvrijwillige-zorg

Hoe meldt u uw klacht?

Wij verzoeken u vriendelijk om het meldformulier op de website van Zorgpartners in te vullen. Zo komt de klacht in ons systeem en direct bij de juiste persoon terecht. Lukt dat u niet zelf, dan kunt u een naaste, medewerker of klachtenfunctionaris vragen om u te helpen. Als dat echt niet mogelijk is, kunt u de klacht ook mondeling of per brief indienen bij de leidinggevende.

Hulp van een klachtenfunctionaris

Wenst u onafhankelijke ondersteuning bij uw klacht, dan heeft u recht op een klachtenfunctionaris. In het meldformulier op de website wordt gevraagd of u dat wil. De klachtenfunctionaris staat u bij, bemiddelt en ondersteunt bij het vinden van een oplossing. Om onafhankelijkheid te waarborgen, werkt hij/zij niet op locaties waar hij/zij ook een andere functie heeft. Wenst u contact met een klachtenfunctionaris vóór het indienen van uw klacht, neem dan contact op via klachtencoordinator@zorgpartners.nl. Een klachtenfunctionaris streeft ernaar om binnen 3 werkdagen met u contact op te nemen.

De afhandeling van uw klacht

Wij streven ernaar om uw klacht binnen zes weken af te handelen. Soms kunnen we niet volledig tegemoetkomen aan uw wensen, bijvoorbeeld door externe factoren of omdat het niet past binnen ons beleid of wetgeving. Bent u ontevreden over de afhandeling van uw klacht, dan kunt u uw klacht voorleggen aan de externe geschillencommissie, die een bindende uitspraak doet. Zie voor meer informatie de website www.degeschillencommissiezorg.nl.



Kijk voor meer informatie over het klachtenreglement op onze website
www.zorgpartners.nl/over-ons/klachten



Zorgpartners
Midden-Holland