

Informatie over de klachtenregeling



Niet tevreden? Laat het weten!

Ik vind het belangrijk dat u tevreden bent over mijn zorgverlening. Ik doe mijn best u zo goed mogelijk zorg te bieden. Toch kan het gebeuren dat er dingen misgaan of anders lopen dan u verwacht. Dit hoor ik graag, zodat ik samen met u naar een oplossing kan zoeken en ik mijn zorgverlening kan verbeteren. Hier leest u welke mogelijkheden er zijn.

Ga het gesprek aan

Wanneer u als cliënt ontevreden is over de door mij geleverde zorg, probeer dan eerst met mij het gesprek aan te gaan. Wij proberen er dan samen uit te komen. Mocht het overleg dat wij samen voeren niet tot een oplossing leiden voor u, dan heeft u de mogelijkheid een officiële klacht in te dienen bij de klachtenfunctionaris. Met deze brief informeer ik u over hoe het indienen van een officiële klacht in zijn werk gaat.

Een klacht indienen, hoe gaat dat?

Uw klacht kan betrekking hebben op uw zorg of de manier waarop er met u wordt omgegaan. De klachtenregeling heb ik ondergebracht bij ZP-erindezorg. U kunt een klacht indienen via het online klachtenformulier, dat hier te vinden is: <https://www.zp-erindezorg.nl/klacht>.

U kunt zelf een klacht indienen. Uw vertegenwoordiger kan dat ook namens u doen.

De klacht wordt ontvangen door de klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris wordt er alleen bij betrokken indien u dat wenst. De klachtenfunctionaris is ook bereikbaar via e-mail: klachtenfunctionaris@zp-erindezorg.nl.

Klachtenfunctionaris

Ik beschik over een onafhankelijke klachtenfunctionaris, werkzaam bij ZP-erindezorg. De klachtenfunctionaris is een onafhankelijk persoon die u kan ondersteunen bij het zoeken naar een oplossing voor uw klacht. Wanneer de klachtenfunctionaris uw klacht heeft ontvangen via het elektronische klachtenformulier, neemt de klachtenfunctionaris contact met u op. U krijgt de ruimte om uw klacht toe te lichten. Er wordt u om toestemming gevraagd om mij als betrokken zorgaanbieder te informeren.

Vervolgens worden er afspraken gemaakt. De klachtenfunctionaris stelt mij ook op de hoogte van de ingediende klacht. De klachtenfunctionaris gaat kijken of er nog een gesprek mogelijk is; eventueel kan de klachtenfunctionaris daarbij aanwezig zijn om te bemiddelen. Binnen zes weken ontvangt u van mij als zorgaanbieder een schriftelijke reactie op uw klacht. Ook de klachtenfunctionaris stuurt een afsluitende brief met daarin het resultaat van de afhandeling en de eventuele bemiddeling van uw klacht.

De klachtenfunctionaris behandelt een klacht altijd in vertrouwelijkheid. Alleen in overleg met u worden stappen ondernomen. De klachtenfunctionaris handelt neutraal en onpartijdig. Het contact met de klachtenfunctionaris is gratis.

Van klacht naar geschil

Indien u het niet eens bent met de manier waarop uw klacht is opgelost, en komen wij met de hulp van de klachtenfunctionaris niet tot een oplossing, dan verandert uw klacht in een geschil. U kunt uw geschil dan onder de aandacht brengen van de Geschilleninstantie. De klachtenfunctionaris kan u hierbij begeleiden als u dat wenst.

Geschilleninstantie

De Geschilleninstantie is onafhankelijk en onpartijdig. De geschilleninstantie geeft binnen 6 maanden een oordeel over het geschil. De uitspraak van de geschilleninstantie is bindend voor alle partijen. U als cliënt en ik als zorgaanbieder kunnen hiertegen dus niet in beroep.

Privacy

De klachtenfunctionaris registreert uw klacht en uw persoonsgegevens en werkt volgens de privacyregels van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Daarnaast registreert zzp-erindezorg.nl anoniem alle klachten.