

KLACHTENREGLEMENT ZORGVOORGRIP

Zorgvoorgrip vindt het van groot belang dat jij je tevreden voelt bij ons. Vanzelfsprekend doen wij er alles aan om ervoor te zorgen dat de dienstverlening en alles daaromheen zo goed mogelijk verloopt. Toch kan het gebeuren dat je ontevreden bent. Wanneer dit het geval is, willen wij dat uiteraard graag horen. Dan kunnen wij werken aan een oplossing. Om deze regeling zo toegankelijk mogelijk te maken, publiceren wij deze ook op onze website: www.zorgvoorgrip.nl

Inzage in het volledige Klachtenreglement kun je bij ons opvragen via info@zorgvoorgrip.nl. Ben je ontevreden over onze dienstverlening dan kan je op drie manieren een klacht indienen. Deze mogelijkheid is door wetgeving sinds 2017 verplicht, maar wij willen dit ook heel graag goed regelen.

Je klacht kan ingediend worden bij onze: 1. Interne klachtencommissie; 2. Externe klachtenfunctionaris; 3. Externe klachtencommissie.

Kom je er met tussenkomst van de interne klachtencommissie, externe klachtenfunctionaris of de externe klachtencommissie niet uit? Dan biedt Zorgvoorgrip de mogelijkheid om in bezwaar te gaan via het Klachtenportaal Zorg.

1. Wil je een klacht direct bij Zorgvoorgrip? Dan kan dit bij de interne klachtencommissie.

Het is goed om een klacht zo snel mogelijk onder de aandacht te brengen bij je begeleider. Door erover te praten is de klacht wellicht op te lossen. Lukt dit niet meldt je klacht dan bij onze interne klachtencommissie. Dit kan door de klacht te beschrijven in een e-mail en deze te sturen naar info@zorgvoorgrip.nl of via ons contactformulier op de website www.zorgvoorgrip.nl. De klachtencommissie zal binnen 5 werkdagen contact met je opnemen om een gesprek in te plannen. Tijdens dit gesprek bespreken we de klacht en proberen we samen tot een oplossing te komen. Je kunt er van op aan dat altijd binnen uiterlijk 6 weken je klacht is behandeld.

2. Wil je direct een klacht indienen bij de externe klachtenfunctionaris of wil je ondersteuning van onze klachtenfunctionaris?

Je mag een klacht ook indienen bij onze onafhankelijke externe klachtenfunctionaris. Bijvoorbeeld omdat je de klacht wil bespreken zonder melding bij de interne klachtencommissie, de directe begeleider of leidinggevende van Zorgvoorgrip. Of omdat je begeleiding wil in het gesprek

met Zorgvoorgrip. Voor de onafhankelijke klachtenfunctionaris is Zorgvoorgrip aangesloten bij Klachtenportaal Zorg, een landelijk erkende en opererende organisatie op het gebied van klachtenafhandeling.

Wat kan de externe klachtenfunctionaris voor je doen?

De externe klachtenfunctionaris bemiddelt bij ontevredenheid of een klacht over de zorg, de zorgverlener en/of de zorgorganisatie.

De externe klachtenfunctionaris:

- Ondersteunt je en probeert gezamenlijk met ons tot een oplossing te komen;
- Luistert naar je en komt samen met je tot een heldere formulering van de klacht;
- Overlegt met jouw toestemming met ons over de klacht;
- Geeft je informatie over jouw rechten;
- Organiseert een bemiddelingsgesprek.

3. Direct een klacht indienen bij de externe klachtencommissie?

Je mag ook direct een klacht indienen bij onze externe klachtencommissie. Ook voor de externe klachtencommissie is Zorgvoorgrip aangesloten bij Klachtenportaal Zorg. De klachtencommissie van Klachtenportaal Zorg is een onafhankelijke commissie welke bestaat uit drie leden:

- De voorzitter;
- Een medisch deskundige;
- Een inhoudsdeskundige.

4. Geschillenregeling Zorgvoorgrip

Heb je een klacht en kom je er met Zorgvoorgrip en met de tussenkomst van de klachtenfunctionaris respectievelijk de klachtencommissie niet uit?

Dan kun je als cliënt of zijn of haar vertegenwoordiger terecht bij

Geschilleninstantie KPZ, waar Zorgvoorgrip bij aangesloten is. De

Geschilleninstantie is onafhankelijk en onpartijdig. Geschillen worden op een

praktische en laagdrempelige manier opgelost. Het indienen van een geschil

kan zowel digitaal via: <https://geschillencommissiekpz.nl/geschil-indienen/>

De kosten zijn €90,00 griffiegeld. Geeft de Geschilleninstantie je gelijk, dan

krijgt je dit bedrag terug. De procedure is eenvoudig, zodat je geen advocaat

nodig hebt. Bovendien is de uitspraak van de instantie bindend en is

gewaarborgd dat een uitspraak altijd wordt nagekomen door de zorgaanbieder.