Informatief

Pra
Vid

Informatiefolder 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 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 is ondergebracht is bij ZZP-er In De Zorg. U kunt een klacht indienen via het online klachtenformulier: https://www.zzp-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.

Klachtenfunctionaris

Ik beschik over een onafhankelijke klachtenfunctionaris. 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 bemiddeling van uw klacht.

De klachtenfunctiona
in vertrouwelijkheid.
stappen ondernom
handelt neutraal en
klachtenfunctionaris

Van klacht naar ges

Indien u het niet een
uw klacht is opgelost
de klachtenfunctiona
verandert uw klach
geschil dan onder
Geschilleninstantie.
hierbij begeleiden als

Geschilleninstantie

De Geschilleninsta
onpartijdig. De gesc
maanden een oor
uitspraak van de ges
alle partijen. U als
kunnen hiertegen du

Privacy

De klachtenfunctiona
persoonsgegevens
privacyregels van
Gegevensbescherm
registreert zzp-erind