



Klachtenprocedure

Voor zorgvragers

Als je een klacht hebt over de werkwijze of een hulpverlener van Samen Sterk Zorg, meld dit dan altijd in eerste instantie bij de zorgmanager of bij de persoon waar het om gaat. De zorgmanager en/of de hulpverlener zal naar de klacht luisteren en het probleem oplossen als dit mogelijk is.

Mocht je er samen met de zorgverlener niet uitkomen, neem dan contact op met het Klachtenloket Zorg. Je kunt het formulier in de bijlage gebruiken voor het beschrijven van de klacht.

Externe, onafhankelijke klachtenbehandeling

Wij proberen zo goed mogelijk voor u te zorgen. Toch kan het gebeuren dat u hierover niet tevreden bent. U kunt ons dit laten weten. U kunt uw vraag of klacht voorleggen aan het onafhankelijke Klachtenloket Zorg. Een medewerker van het Klachtenloket probeert uw klacht met informatie en advies op te lossen en kan u in contact brengen met een onafhankelijke klachtenfunctionaris. Die kan bemiddelen tussen u en ons, zodat we samen alsnog een goede oplossing kunnen vinden. **U bereikt het Klachtenloket Zorg gemakkelijk door te bellen naar telefoonnummer 070-310 53 92. Dat kan van maandag tot en met vrijdag van 9.00 tot 17.00 uur. Of stuur een mail naar info@klachtenloket-zorg.nl.**

Voor meer informatie kunt u kijken op

<https://www.degeschillencommissiezorg.nl/klachtenloket-zorg/>

De Geschillencommissie

U kunt ook een klacht indienen bij de externe en onafhankelijke Geschillencommissie Zorg Algemeen. Uw klacht wordt dan een geschil. Een onpartijdige, deskundige commissie beoordeelt uw geschil en u ontvangt een bindende uitspraak. Dat betekent dat u en wij ons aan de uitspraak moeten houden en niet in hoger beroep tegen de uitspraak kunnen gaan. Voor meer informatie hierover kijkt u op: www.degeschillencommissiezorg.nl.



Bijlage – Klachtenformulier

Met dit formulier kunt u een klacht indienen bij Samen Sterk Zorg. Vul alle gegevens zorgvuldig in.

Klacht afkomstig van:

Naam:

Adres:

Geboortedatum:

Contactgegevens:

Als de klacht wordt ingediend door een vertegenwoordiger van de cliënt:

Naam vertegenwoordiger:

Relactie tot de cliënt:

Adres:

Contactgegevens:

Omschrijving van de klacht:

Datum:

Tijd:

Plaats:

Klacht:

Als de klacht eerder besproken is met de zorgmanager of betrokken hulpverlener:

Datum:

Tijd:

Plaats:

Naam hulpverlener:

Naam zorgmanager:

Eventueel andere betrokkene:

Ondertekening

Datum:

Plaats:

Naam cliënt (v.a. 16 jaar):

Naam vertegenwoordiger:

Handtekening

Handtekening