Heeft u/jij een klacht?

Het kan gebeuren dat u/jij een klacht hebt over Zorg Anders. Een klacht is dat u/jij aangeeft dat u/jij ontevreden bent over hoe u/jij behandeld wordt door Zorg Anders in het algemeen, of door bijvoorbeeld een medewerker van Zorg Anders.

Wat te doen bij een klacht

U/jij kunt een brief schrijven naar onze externe, onafhankelijke klachtencommissie. Vermeld in deze brief:

- Naam, adres, telefoonnummer en evt. dat van je wettelijke vertegenwoordiger of van diegene die helpt bij het maken van de brief,
- De naam, adres en telefoonnummer van Zorg Anders (en evt. referentienummer) en het onderwerp van de klacht of de persoon over wie u/jij een klacht indient,
- Een zo uitgebreid mogelijke beschrijving van de gebeurtenis waarover u/jij een klacht hebt,
- De reden waarom u/jij hier een klacht over hebt,
- Een beschrijving over wat u/jij al hebt ondernomen om tot een oplossing van de klacht te komen.

- Stuur deze brief naar:

Klachtenportaal Zorg
Westerstraat 117
1601 AD Enkhuizen
Of vul het klachtenformulier in op https://klachtenportaalzorg.nl/klacht-indienen
U/jij kunt ook mailen naar info@klachtenportaalzorg.nl of contact opnemen via het klachtenformulier

De externe klachtencommissie gaat de klacht dan onderzoeken. De commissie geeft dan aan of de klacht terecht is en welke dingen Zorg Anders en u/jij zouden kunnen verbeteren. Zie de website van klachtenportaal Zorg voor de termijnen waarop u/jij een reactie kunt verwachten en voor uitleg van de werkwijze van de klachtencommissie:
https://klachtenportaalzorg.nl/klachtenprocedure/

U/jij hoeft de verschillende stappen niet perse in bovengenoemde volgorde te volgen. Desgewenst mag u/jij ook gelijk een klacht indienen. Het reglement van de klachtencommissie is onderdeel van deze procedure

Wilt u/jij meer informatie?
Op www.klachtenportaalzorg.nl staat meer informatie over hoe u/jij een klacht kunt oplossen en hoe de klachtencommissie werkt.

U/jij kunt ook kijken op deze website om tips te krijgen over wat te doen als je ontevreden bent over Zorg Anders:
https://www.landelijkmeldpuntzorg.nl/burger/vraag/wat-kan-ik-doen-als-ik-een-klacht-heb-over-een-zorgaanbieder