

Referenties Bijlage 6.4.2 Klachtenreglement

Heb je een klacht?

Het kan gebeuren dat je/u een klacht hebt over Zorg Anders¹. Een klacht is dat je/u aangeeft dat je/u ontevreden bent over hoe je/u behandeld wordt door Zorg Anders in het algemeen, of door bijvoorbeeld een medewerker van Zorg Anders.

Wat te doen bij een klacht

- Bespreek de klacht met de directeur of medewerker op een rustig tijdstip.
- Maak met Ieneke en/of Martin een afspraak om over de klacht te praten (neem indien van toepassing ouders of wettelijk vertegenwoordiger(s) me).
- Voor wat betreft de bewoners van de woongroepen: ga een gesprek aan met de vertrouwenspersoon van Zorg Belang Drenthe. De contactinformatie is beschikbaar via de begeleiders op de groep en op de website van Zorg Anders.

Als je/u al contact hebt met een vertrouwenspersoon van Zorgbelang Drenthe, dan kun je/u rechtstreeks contact opnemen met de betreffende vertrouwenspersoon:

- telefoon: 050 - 727 1509 (of via het 06-nummers van de vertrouwenspersonen)
- email: vertrouwenspersoon@zorgbelang-drenthe.nl

- Schrijf een brief naar onze externe, onafhankelijke klachtencommissie. Vermeld in de 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 je/u een klacht indient,
 - Een zo uitgebreid mogelijke beschrijving van de gebeurtenis waarover je/u een klacht hebt,
 - De reden waarom je/u hier een klacht over hebt,
 - Een beschrijving over wat je/u al hebt ondernomen om tot een oplossing van de klacht te komen.
- Stuur je/uw brief naar:
Klachtenportaal Zorg
Westerstraat 117
1601 AD Enkhuzen

Of vul het klachtenformulier in op <https://klachtenportaalzorg.nl/klacht-indienen>

Je/u kunt ook mailen naar info@klachtenportaalzorg.nl

De externe klachtencommissie gaat de klacht dan onderzoeken. De commissie geeft dan aan of de klacht terecht is en welke dingen Zorg Anders en jij/u zouden kunnen verbeteren. Zie document 6.4.2 voor de termijnen waarop je/u reactie kunt verwachten en voor uitleg van de werkwijze van de klachtencommissie. Je/u kunt dit ook vinden op hun website:

<https://klachtenportaalzorg.nl/klachtenprocedure/>

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

Wil(t) je/u meer informatie?

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

Je/u kunt ook kijken op deze website om tips te krijgen over wat te doen als je/u ontevreden bent over Zorg Anders:

<https://www.landelijkmeldpuntzorg.nl/burger/vraag/wat-kan-ik-doen-als-ik-een-klacht-heb-over-een-zorgaanbieder>

¹ Daar waar gesproken wordt over Zorg Anders, daar kan ook Zorg Anders de Lariks worden gelezen