



## **Klachtenregeling De Zorggiraf Vastgesteld op 1 april 2019**

De Zorggiraf doet haar uiterste best om de zorg- en dienstverlening zo goed mogelijk aan te bieden en uit te voeren. Wanneer het voorkomt dat wij niet leveren wat we hebben afgesproken of dat er zaken fout gaan, dan horen we dat graag van u. Wij willen graag van onze fouten leren. We zullen allereerst willen komen tot een oplossing en zullen vervolgens de klacht gebruiken om onze dienstverlening te verbeteren.

Onze klachtenregeling is ondergebracht bij het onafhankelijke KlachtenPortaal Zorg. Gelukkig kunnen de meeste problemen worden opgelost door een goed gesprek. Hierbij kunt u gratis ondersteuning krijgen van een onafhankelijke klachtenfunctionaris vanuit KlachtenPortaal Zorg. Maar wanneer dit niet tot een oplossing leidt, dan kan het geschil worden voorgelegd aan de geschilleninstantie.

### **Goed gesprek**

Soms is een goed gesprek voldoende om uw onvrede weg te nemen. U kunt proberen uw klacht te bespreken met diegene die bij de klacht betrokken is. Wellicht komt u er samen op een goede manier uit. Indien dat niet afdoende is, hebben wij een klachtenprocedure, zodat u de mogelijkheid heeft om uw klacht breder in de organisatie kenbaar te maken.

In deze klachtenprocedure is vastgelegd hoe een lid dan wel betrokkene of derde een klacht kan indienen bij De Zorggiraf en hoe deze klacht wordt afgehandeld.

### **Wijze van uiting**

Een klacht kan op de volgende manieren worden geuit:

1. Telefonisch: via het algemene nummer (tel. 036-5251426 maandag t/m vrijdag van 09.00-14.00 uur).
2. Per brief: De Zorggiraf, Duitslandstraat 102, 1363 BG Almere
3. Per e-mail: [info@dezorggiraf.nl](mailto:info@dezorggiraf.nl)

Klachten die anoniem worden ingediend, worden uitgesloten van behandeling.

### **Stappen**

In de klachtenregeling van De Zorggiraf worden drie opeenvolgende stappen onderscheiden.

1. Bespreek de onvrede of klacht eerst met de desbetreffende medewerker, leidinggevende of een andere medewerker van De Zorggiraf

2. Indien er geen oplossing komt dan kan zowel u als cliënt als De Zorggiraf als zorgaanbieder contact opnemen met Klachtenportaal Zorg via [info@klachtenportaalzorg.nl](mailto:info@klachtenportaalzorg.nl)
3. Of er kan op [www.klachtenportaalzorg.nl](http://www.klachtenportaalzorg.nl) het klachtenformulier ingevuld worden.
- 4.

### **Verwerking stappen**

Ad 1. Een leidinggevende of de directeur wordt geraadpleegd met betrekking tot het geven een inhoudelijk oordeel over de klacht. Eventueel kan een andere collega ingezet worden om de klacht in overleg met de klager en de direct betrokkene op te lossen.

Elke klacht wordt geregistreerd. De volgende gegevens worden genoteerd:

- De datum waarop de klacht binnenkomt
- Op welke manier de klacht binnenkomt (schriftelijk, telefonisch, per e-mail)
- Naam, adres, huisnummer, postcode, plaats en telefoonnummer klager
- Is de indiener cliënt- of vertegenwoordigd de indiener een cliënt van De Zorggiraf
- Soort klacht
- Omschrijving van de actie die De Zorggiraf onderneemt naar aanleiding van de klacht
- Naam van de functionaris die de klacht behandelt
- Datum waarop de klacht is afgehandeld

Een klacht wordt zo snel mogelijk, doch uiterlijk binnen twee weken afgehandeld. Mocht dit niet te verwezenlijken zijn dan wordt de klager hierover bericht en wordt afgesproken op welke termijn de klacht wordt afgehandeld.

Uitgangspunt is om via bemiddeling tot een oplossing van de klacht te komen. Bij de behandeling van de klacht wordt het beginsel van hoor en wederhoor gehanteerd.

Indien de klacht een medewerker juridische zaken betreft, probeert de leidinggevende de klacht in overleg met de klager en de direct betrokkene op te lossen.

Indien het niet lukt om de klacht naar beider tevredenheid af te handelen, kan de klacht in overleg met de klager ter behandeling worden voorgelegd aan de directeur van De Zorggiraf.

Ad. 2 en Ad. 3 De klacht wordt ingediend bij KlachtenPortaal Zorg. Hiervoor gelden de spelregels, het Klachtenreglement en de Geschillencommissie van KlachtenPortaal Zorg.

[Spelregels bij onvrede of klacht](#)

[Klachtenreglement Klachtenportaal Zorg](#)

[Geschillenreglement Klachtenportaal Zorg](#)