D 5211 Klachtenprocedure De Zorggiraf

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 samen met u willen komen tot een oplossing en zullen vervolgens de klacht gebruiken om onze dienstverlening te verbeteren.

Let op: waar in deze procedure De Zorggiraf wordt genoemd, wordt ook De Zorggiraf Gooi bedoeld.

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 een oplossing niet wordt bereikt, of de afhandeling van de klacht duurt langer dan zes weken, kunt u uw klachten richten aan onze externe klachtencommissie.

In deze klachtenprocedure is vastgelegd hoe een cliënt 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 donderdag van 09.00-18.00 uur).
2. Per brief: De Zorggiraf, Pygmalionstraat 1, 1363 SC Almere
3. Per e-mail: info@dezorggiraf.nl

Klachten die anoniem worden ingediend, worden uitgesloten van behandeling.

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

Stap 1: Bespreek de klacht met een medewerker van De Zorggiraf

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

Stap 2. Meld uw klacht bij de externe klachtencommissie

Indien er geen oplossing komt, of de afhandeling duurt langer dan zes weken, dan kunt u contact opnemen met Klachtenportaal Zorg via info@klachtenportaalzorg.nl of door op www.klachtenportaalzorg.nl het klachtenformulier in te vullen.

Stap 3. Meld uw klacht bij de geschillencommissie

Als een gesprek met de klachtenfunctionaris nog altijd niet tot een oplossing heeft geleid, kan de klacht uiteindelijk voorgelegd worden aan de geschilleninstantie van Klachtenportaal Zorg. De geschilleninstantie voorziet in een bindend oordeel over de klacht.

Voor meer informatie over de klachtenprocedure van Klachtenportaal Zorg verwijzen wij u naar:
Spelregels bij onvrede of klacht
Klachtenreglement Klachtenportaal Zorg
Geschillenreglement Klachtenportaal Zorg