

Klachtenprocedure

Zorggroep Achterhoek doet er alles aan de beste zorg te leveren. Toch kan het voorkomen dat je niet tevreden bent over de dienstverlening van Zorggroep Achterhoek. Dan gaan we graag met je in gesprek en op zoek naar een oplossing.



Klachtenprocedure

Wij doen ons uiterste best goede zorg en begeleiding aan jou te bieden. Ben je toch niet tevreden over onze dienstverlening, dan horen we dat graag. We gaan dan samen in gesprek en zoeken naar een oplossing.

Een klacht kan gaan over veel verschillende dingen. Bijvoorbeeld over een woning van Zorggroep Achterhoek, of over jouw persoonlijke begeleider. Het beste kan je eerst je klacht bespreken met de direct betrokken personen. Helpt dat niet, dan kan je je klacht indienen bij een onafhankelijke instantie. Hieronder staan de stappen beschreven voor als je een klacht hebt.

Stap 1:

De klacht bespreken

Bespreek eerst je klacht met de betrokken medewerker. Het kan zijn dat die medewerker niet weet dat je ontevreden bent. Of misschien is er sprake van een misverstand. Het helpt om met elkaar in gesprek te gaan en mogelijk wordt op deze manier de klacht al opgelost. Vind je het lastig om je klacht te bespreken? Dan kan een vriend of familie je mogelijk helpen. Ook je begeleider kan je hierbij helpen.

Wil of kan je de klacht niet bespreken met de betrokken medewerker? Dan kan je de klacht ook bespreken met een niet bij de klacht betrokken medewerker van Zorggroep Achterhoek, zoals een teamleider, zorgmanager of klachtenfunctionaris. We bekijken dan samen wat we kunnen doen. Wil je daarvan gebruik maken, mail je klacht dan aan: klachten@zgachterhoek.nl of bel 0314 362 990.

Stap 2:

Bemiddeling via Klachtenportaal Zorg

Is je klacht na stap 1 niet verholpen of ben je nog niet tevreden? Dan kan het Klachtenportaal Zorg je helpen. Het Klachtenportaal Zorg is een externe organisatie die niet inhoudelijk betrokken is bij de zorg. Een onafhankelijke klachtenfunctionaris geeft je advies en bemiddelt tussen jou en Zorggroep Achterhoek om gezamenlijk tot een oplossing te komen. Het spreekt voor zich dat je klacht vertrouwelijk wordt behandeld.

Je kan je klacht aan Klachtenportaal Zorg doorgeven door:

- het klachtenformulier in te vullen op de website van [Klachtenportaal zorg](https://klachtenportaalzorg.nl)
- Een mail te sturen aan info@klachtenportaalzorg.nl

Verloop klachtenprocedure

Hoe de klachtenprocedure verder verloopt hangt af van de begeleiding of ondersteuning die je krijgt en de wet die daarop van toepassing is. Meer informatie daarover staat in de bijlage. Je begeleider of de klachtenfunctionaris van Klachtenportaal Zorg kunnen je daarover informeren.

Bijlage – Verloop klachtenprocedure

Stap 1

In deze stap staat het gesprek tussen de klager en de betrokken medewerker centraal. Of een gesprek met een niet bij de begeleiding betrokken medewerker van Zorggroep Achterhoek. Het doel van dit gesprek is om samen tot de gewenste oplossing te komen en afspraken te maken over 'hoe verder'.

Stap 2

Heeft stap 1 niet het gewenste effect dan kan je voor advies of bemiddeling terecht bij Klachtenportaal Zorg. Bij deze instantie kan je ook een formele klacht indienen. Hoe de klachtenprocedure loopt als je je klacht indient bij Klachtenportaal Zorg hangt af van de begeleiding of ondersteuning die je krijgt en de wet die daarbij van toepassing is. Dat kunnen de volgende wetten zijn (zie toelichtingen hieronder):

- Wet langdurige zorg (Wlz)
- Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo)
- Jeugdwet

Wet langdurige zorg

In deze situatie is de Wet Kwaliteit klachten en geschillen zorg (Wkkgz) van toepassing.

De procedure bestaat uit:

- Een klachtenprocedure en/of bemiddeling door een onafhankelijke klachtenfunctionaris.
- Daarna toegang tot de Geschillencommissie van Klachtenportaal Zorg voor een bindende uitspraak over een behandelde klacht. Je kunt de klacht als geschil voorleggen aan de geschillencommissie als je niet tevreden bent over de door het Klachtenportaal Zorg geboden oplossing na het doorlopen van de klachtenprocedure.

Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo)

De procedure bestaat uit:

- Een klachtencommissie die na hoor en wederhoor een uitspraak doet over de mate van de gegrondheid van een klacht.

De Wmo-procedure wordt alleen gevoerd als de zorgaanbieder uitsluitend Wmo-zorg levert en de gemeente van mening is dat deze klachtenprocedure volstaat. Anders wordt de Wkkgz procedure gevolgd.

Jeugdzorg vallend onder de Jeugdwet

De procedure bestaat uit:

- Rechtstreekse toegang tot de klachtencommissie Jeugdzorg voor een uitspraak over de gegrondheid van een klacht (of onderdelen daarvan) aangevuld met een advies aan de zorgaanbieder.
- Klachtenportaal Zorg biedt altijd bemiddeling aan voor klagers die verwachten dat de klacht op die wijze opgelost zou kunnen worden.

[Kijk voor meer informatie op Klachtenportaal ZORG](#)