

Klachtenregeling Zorggroep Thorp

Versie april 2022

Medewerkers van Zorggroep Thorp doen hun uiterste best om goede zorg te bieden aan hun cliënten, maar het kan natuurlijk voorkomen dat u vragen heeft of dat u ontevreden bent over de dienstverlening. Een klacht kan zowel betrekking hebben op het gedrag en/of uitlatingen van een medewerker [en op het gedrag en/of uitlatingen van een derde die in opdracht van Zorggroep Thorp diensten heeft geleverd]. Een klacht kan worden ingediend door de cliënt zelf, maar ook door een vertegenwoordiger van de cliënt. Klachten worden zeer serieus genomen en vertrouwelijk behandeld.

Wanneer u een klacht of vraag heeft kunt u eerst gebruik maken van de interne klachtenregeling van Zorggroep Thorp. Wanneer u er samen met uw begeleider/behandelaar niet uitkomt, kunt u gebruik maken van de externe klachtenregeling. U bent echter niet verplicht om gebruik te maken van de interne klachtenregeling en kunt ervoor kiezen om direct gebruik te maken van de externe klachtenregeling van Zorggroep Thorp. Onderstaand zullen de interne en externe klachtenregeling worden beschreven.

1. Interne klachtenregeling

Middels de interne klachtenregeling beoogt Zorggroep Thorp laagdrempelig samen met u tot een passende oplossing te komen. In eerste instantie kunt u uw klacht dan bespreken met uw [coach/begeleider/behandelaar].

1.1 Melden van een klacht

Wanneer u een klacht heeft kunt u dit mondeling aangeven bij uw [coach/begeleider/behandelaar], het contactformulier invullen op de website of kunt u een mail sturen naar klacht@zorggroepthorp.nl. Het is van belang dat u in uw klacht de volgende informatie geeft:

- Een zo uitgebreid mogelijke beschrijving van de klacht
- Voorbeelden van feiten waarop de klacht is gebaseerd

1.2 Procedure na ontvangst van een klacht

Nadat een klacht schriftelijk is ontvangen, wordt de klacht zorgvuldig onderzocht door Zorggroep Thorp. Binnen de organisatie gaan we dan kijken wat er mis is gegaan en hoe we dit hadden kunnen voorkomen. Het kan natuurlijk ook voorkomen dat er meerdere werknemers betrokken zijn bij uw klacht, dan is het van belang dat de betrokken werknemers met elkaar in gesprek kunnen gaan. Wij streven ernaar om binnen [twee weken] een reactie te geven en een gesprek in te plannen om samen tot een oplossing te komen.

1.3 Gesprek met de betreffende [coach/begeleider/behandelaar]

Indien de klager ook in gesprek wil met de betreffende [coach/begeleider/behandelaar] wordt er een gesprek ingepland. Tijdens het gesprek wordt de klacht besproken, kan de [coach/begeleider/behandelaar] zichzelf toelichten en is er ruimte om achterliggende vragen te beantwoorden en opheldering te geven bij eventuele misverstanden. Samen wordt geprobeerd om tot een passende oplossing te komen. Onze ervaring is dat het grootste gedeelte van de klachten kunnen worden opgelost door een gesprek met de betreffende [coach/begeleider/behandelaar].

1.4 Afhandeling van de klacht

De klacht kan tijdens het gesprek worden afgehandeld door een mondelinge overeenkomst over de oplossing. Daarnaast kan het zijn dat er aanvullende maatregelen moeten worden genomen, dan stelt Zorggroep Thorp u via mail of telefonisch op de hoogte van de vervolgstappen. Hiermee kunt u akkoord gaan en dan wordt de klacht afgehandeld.

2. Externe klachtenregeling

Indien u ontevreden bent over de interne afhandeling van uw klacht, kunt u gebruik maken van de externe klachtenregeling van Zorggroep Thorp. Zorggroep Thorp maakt gebruik van de externe klachtenregeling van de Geschillencommissie Zorg.

2.1 Onafhankelijke klachtenfunctionaris

Wij proberen zo goed mogelijk voor u te zorgen. Toch kan het gebeuren dat u hierover niet tevreden bent. U kunt ons dit laten weten. U kunt uw vraag of klacht voorleggen aan het onafhankelijke Klachtenloket Zorg. Een medewerker van het Klachtenloket probeert uw klacht met informatie en advies op te lossen en kan u in contact brengen met een onafhankelijke klachtenfunctionaris. Die kan bemiddelen tussen u en ons, zodat we samen alsnog een goede oplossing kunnen vinden. U bereikt het Klachtenloket Zorg gemakkelijk door te bellen naar telefoonnummer 070-310 53 92. Dat kan van maandag tot en met vrijdag van 9.00 tot 17.00 uur. Of stuur een mail naar info@klachtenloket-zorg.nl.

Voor meer informatie kunt u kijken op <https://www.degeschillencommissiezorg.nl/klachtenloketzorg/>

2.2 De Geschillencommissie

U kunt ook een klacht indienen bij de externe en onafhankelijke Geschillencommissie Zorg Algemeen. Uw klacht wordt dan een geschil. Een onpartijdige, deskundige commissie beoordeelt uw geschil en u ontvangt een bindende uitspraak. Dat betekent dat u en wij ons aan de uitspraak moeten houden en niet in hoger beroep tegen de uitspraak kunnen gaan. Voor meer informatie hierover kijkt u op: www.degeschillencommissiezorg.nl.

3. Registratie van de klachten

Zorggroep Thorp draagt zorg voor de (geanonimiseerde) registratie van de klachten waarin de volgende informatie wordt geregistreerd: aantal ingediende klachten, de aard, behandeling en uitkomst van de klachten en de eventuele genomen maatregelen.

Eenmaal per jaar wordt er een geanonimiseerd klachtenjaarsverslag op de website van Zorggroep Thorp gepubliceerd.