

Klachtenprocedure

Klachtenprocedure van Anneke's persoonsgebonden zorg

Uiteraard doe ik er alles aan om de zorg zo goed mogelijk en naar jouw tevredenheid uit te voeren. Ondanks deze inspanningen kan het voorkomen dat je niet tevreden bent. Ik bied je daarom drie mogelijkheden om je klacht bij ons kenbaar te maken.

In zorg bij hoofdaanemers: PGVZ, Woongroep Zonnehoed of Woongroep Bezorhoeve

Mocht je zorg krijgen van Anneke, via een van de hoofdaanemers, dan verwijst ik je naar de klachtenprocedure van deze hoofdaanemer via de website.

In zorg bij Anneke's persoonsgebonden zorg

Als je een klacht hebt kun je dit direct melden bij Anneke's persoonsgebonden zorg. Deze zal de klacht met jou bespreken en samen met jou naar een oplossing zoeken. Kom je er samen niet uit, dan kun je de klacht schriftelijk indienen bij de directie Anneke's persoonsgebonden zorg (via: contact@annekepgz.nl). Er wordt dan binnen 5 werkdagen telefonisch contact met je opgenomen. De directie zal met jou in gesprek gaan over je klacht met als doel deze naar tevredenheid op te lossen.

Vanzelfsprekend heeft u altijd het recht om rechtstreeks contact op te nemen met onze onafhankelijke externe klachtenfunctionaris zonder tussenkomst van Anneke's persoonsgebonden zorg.

Externe klachtenfunctionaris

Is je klacht onvoldoende opgelost, of duurt de afhandeling van jouw klacht langer dan zes weken, dan kun je je klacht indienen bij de externe klachtenfunctionaris van Klachtenportaal Zorg. De klachtenfunctionaris zal je advies geven met betrekking tot de indiening van een klacht en kan jou eventueel bijstaan bij het formuleren van de klacht en het onderzoeken van de mogelijkheden om tot een oplossing te komen. Het doel is om klachten zoveel mogelijk in een vroegtijdig stadium gezamenlijk op te lossen zodat een formele (schriftelijke) klacht wordt voorkomen. Vanzelfsprekend heb je altijd ook het recht om rechtstreeks je klacht in te dienen bij de externe klachtencommissie.

Je kunt contact opnemen met de externe klachtenfunctionaris van Klachtenportaal Zorg via de website.

Geschilleninstantie

Lost een gesprek met de klachtenfunctionaris het probleem niet op? Dan kun je ervoor kiezen een rechtszaak aan te spannen, maar je kunt er ook voor kiezen om het geschil voor te leggen aan geschillencommissie KPZ. Geschillencommissie KPZ voorziet in een onafhankelijke geschillencommissie die geschillen behandelt van cliënten (en hun naasten) over de zorg van zelfstandige zorgaanbieders en zorgaanbieders in kleinschalige zorginstellingen die zijn aangesloten bij geschillencommissie KPZ.