

Alpha Zorg & Advies

Leven vanuit kracht

Klachtenreglement

Een klacht?

Wij streven er continu naar om zorg te leveren op basis van je wensen. Het kan toch voorkomen dat je niet tevreden bent. Wij gaan graag met je in gesprek om te kijken hoe we dit samen kunnen oplossen.

We hebben een interne klachtenregeling en een externe klachtenregeling: deze staat beschreven in onze Klachtenregeling.

Wanneer je een klacht hebt, kun je de volgende stappen doorlopen:

1. Intern een klacht indienen
2. Een klacht indienen bij de klachtenfunctionaris

Hieronder tref je meer informatie aan over deze verschillende opties. Daarnaast geven we aan hoe een klacht wordt afgehandeld en wat de mogelijkheden zijn wanneer je niet tevreden bent hierover.

1. Intern een klacht indienen

In eerst instantie kun je een klacht bespreken met de persoon in kwestie of diens leidinggevende. Wanneer je er op deze manier niet uitkomt kan er een officiële klacht in gediend worden via het Intern Klachtenformulier. Deze kun je opvragen bij het secretariaat van Alpha Zorg & Advies, je kunt dit formulier ondertekend indienen via klachten@alpha-zorg.nl.

2. Een klacht indienen bij de klachtencommissie

Wanneer het indienen van een interne klacht niet tot het gewenste resultaat leidt kun je ook terecht bij onze klachtencommissie. Deze klachtenfunctionaris is onafhankelijk. We zijn aangesloten bij de onafhankelijke Klachtencommissie en Geschillencommissie van de Coöperatie Zorg & Co u.a. en haar gelieerde coöperatie CAZZ.

Wat kan de externe klachtencommissie voor je doen?

De klachtencommissie bestaat uit minimaal drie personen. De onafhankelijke voorzitter heeft een juridische achtergrond en er neemt minimaal 1 inhoudsdeskundige deel aan de commissie. De commissie beoordeelt klachten op basis van hoor-en wederhoor.

Werkwijze klachtencommissie

1. Je dient je klacht in bij de externe klachtencommissie.
2. De ambtelijk secretaris bevestigt de klacht binnen drie werkdagen.
3. De voorzitter toetst of de klacht in behandeling genomen kan worden.
4. Wanneer de klacht in behandeling genomen kan worden;
 - a) Wordt om jouw toestemming gevraagd om de klacht te delen met de organisatie en voor het opvragen van relevante (medische) gegevens.
 - b) De organisatie moet binnen 10 werkdagen verweer voeren.

Alpha Zorg & Advies

Leven vanuit kracht

- c) Je krijgt het verweer van de organisatie toegestuurd. Hier kun je ook op reageren en waar nodig relevante stukken insturen.
- d) Wanneer de commissie voldoende informatie heeft kunnen ze een oordeel vormen over de gegrondheid van de klacht;
- Schriftelijke beoordeling; je ontvangt het verslag met een oordeel over de klacht.
 - Hoorzitting; wanneer de commissie onvoldoende informatie heeft kan er een hoorzitting georganiseerd worden. Samen met de zorgorganisatie komen jullie dan bij elkaar en kunnen (met eigen ondersteuning) verweer voeren. Je krijgt daarna een schriftelijk verslag met het oordeel over de klacht.

Hoe kom je in contact met de klachtencommissie:

Klachtencommissie Zorg&Co
Business Park Stein 108
6181 MA Elsloo

T: 088-0405900

@: klachten@zorgenco.nl

Leden commissie en downloaden
klachtenreglement:

<https://www.zorgenco.nl/contact/klachtencommissie.html>

Vertrouwenspersoon Amanda Klein:
vertrouwenspersoon@zorgenco.nl

Afhandeling van een klacht

De uitspraak van de klachtencommissie is niet bindend; de door de klachtencommissie naar aanleiding van de klacht verstrekte aanbevelingen hebben voor de aangeklaagde en/of de zorgaanbieder te gelden als een zwaarwegend advies.

De klachtenprocedure eindigt met een schriftelijke mededeling waarin Alpha Zorg & Advies aangeeft of er naar aanleiding van de klachten procedure maatregelen zullen worden genomen en zo ja welke.

Geschil

Natuurlijk gaan we er van uit, dat we een eventuele klacht samen goed op kunnen lossen. Als een klacht echter ondanks het doorlopen van bovenstaande stappen niet naar jouw tevredenheid zou worden afgehandeld, is er sprake van een geschil dat voorgelegd kan worden aan de geschillencommissie Verzorging, Verpleging en Thuiszorg. In dit geval leggen we je de vervolgstappen uit.