

zorggroep
elde 
maasduinen



Klachtenregeling

bij Zorggroep Elde Maasduinen

Een klacht? Blijf er niet mee zitten, laat het ons weten.

We horen graag hoe u de zorg ervaart. Daarvan kunnen we leren. Wat is goed en wat kan misschien nog beter? Het is misschien makkelijker om waardering te delen dan een gevoel van onvrede, of een klacht. Toch horen wij ook die graag van u. Dan kunnen we samen naar een oplossing zoeken.

Met wie kunt u het bespreken?

Een gevoel van onvrede, of een klacht, kunt u het beste rechtstreeks met de medewerker bespreken. Helpt dat niet, dan biedt de leidinggevende misschien uitkomst. Praat u liever met iemand anders? Dan kunt u contact opnemen met de klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris gaat met alle betrokkenen in gesprek om zo tot een oplossing te komen.

Komt u er met ons niet uit?

We proberen altijd samen tot een oplossing te komen. Het kan gebeuren dat we er samen niet uit komen. Dan kunt u uw klacht indienen bij de Regionale klachtencommissie. Deze commissie onderzoekt eerst uw klacht. Daarna adviseert zij de raad van bestuur van ZGEM. De raad van bestuur oordeelt vervolgens hoe er met de klacht omgegaan wordt.

Ik heb een klacht

Bespreek uw klacht met een medewerker of leidinggevende. Of neem contact op met:

Klachtenfunctionaris
Anita van der Aa
Postbus 74
5280 AB Boxtel
klachtenfunctionaris@zgem.nl
0411 – 634 000

Geschil

Als u het niet eens bent met het oordeel van de raad van bestuur, dan is er sprake van een geschil. U kunt dan in beroep gaan bij de Landelijke geschillencommissie zorg. De commissie houdt een hoorzitting waar u uw klacht kunt inbrengen. Ook de betrokken medewerkers worden hier gehoord. De uitspraak van de Landelijke geschillencommissie is bindend. Meer informatie vindt u op www.degeschillencommissiezorg.nl.

Klachten over Wmo-zorg

Voor klachten over Wmo-zorg is de manier van melden anders.

U kunt uw klacht over Wmo-zorg schriftelijk of via e-mail melden bij:

- De klachtenfunctionaris van Zorggroep Elde Maasduinen
- De directeur van Zorggroep Elde Maasduinen thuiszorg
- De gemeente namens wie de Wmo-zorg wordt geleverd

Klachten Wet zorg en dwang (Wzd)

Ook voor klachten rondom de Wzd geldt een aparte procedure. Deze klachten, over de toepassing van onvrijwillige zorg, kunnen alleen ingediend worden bij de Landelijke klachtencommissie onvrijwillige zorg (KCOZ). Meer informatie over de KCOZ vindt u op www.kcoz.nl.

Regionale klachtencommissie
Secretariaat regionale klachten-
commissie zorg 's-Hertogenbosch
06 11 87 90 04
info@regionaleklachtencommissiezorg.nl
www.regionaleklachtencommissiezorg.nl



Contact

Klachtenfunctionaris

Anita van der Aa

Postbus 74

5280 AB Boxtel

klachtenfunctionaris@zgem.nl

0411 – 634 000

Versie
01-2024