KLACHTENREGELING

Zilverzorg

Arnhem, juli 2023

Woord vooraf

Bij het verlenen van goede zorg past ook een goede omgang met klachten. Het kan immers voorkomen dat u ergens niet tevreden over bent. U kunt bijvoorbeeld een klacht hebben over de organisatie of de bejegening door een medewerker. Soms zijn de verwachtingen ten aanzien van de zorg anders dan de daadwerkelijk geboden hulp. Laat het ons dan weten. Een gesprek met de betrokken medewerker of als dat niet lukt een gesprek met een leidinggevende helpt onvrede meestal snel de wereld uit. Maar soms is dat niet voldoende. In dat geval kunt u een formele klacht indienen.

Wat te doen bij een klacht?

Wanneer u een probleem of een verbeterpunt signaleert ten aanzien van onze dienstverlening en u dit wilt melden, dan horen wij dit graag. U kunt dit bespreken met de thuishulp, die bij u de huishoudelijke taken verricht. Als dit niet tot een bevredigende oplossing leidt, kunt u de klacht bespreken met de zorgcoördinator. Dat kan mondeling of via het meldingsformulier klachten op onze website. Indien een probleem op deze manier niet wordt opgelost, bestaat de mogelijkheid een klacht in te dienen bij de klachten functionaris of in uiterste gevallen bij de Geschillencommissie. Indien een klacht wordt ingediend bij het klachten functionaris, zal de klacht in eerste instantie worden opgepakt door de team coördinator. Indien gewenst kan de klacht worden opgepakt door de klachtenfunctionaris.

Hoe meld ik een klacht?

Komt u er niet uit met de thuishulp of uw zorgcoördinator, dan kunt u uw klacht ook rechtstreeks kenbaar maken bij Zilverzorg. Dit kan per mail naar klachtenfunctionaris@zilverzorg.com. Het adres van klachten is: Zilverzorg T.a.v. Klachtenfunctionaris Velperweg 17, 6824BC te Arnhem. Het De klachtenfunctionaris neemt uw klacht in ontvangst en zorgt ervoor dat de leidinggevende(n) van de betrokken personen ingelicht worden. De behandeling door de klachtenfunctionaris is gericht op het oplossen van de klacht.

Wat gebeurt er met uw klacht?

Nadat u uw klacht kenbaar heeft gemaakt, kunt u samen met de medewerker die bij u werkzaam is, de zorgcoördinator of de team coördinator op zoek gaan naar een passende oplossing. Uw klacht wordt vervolgens geregistreerd en gebruikt ter optimalisatie van onze dienstverlening.

Bekend maken van de klachtenregeling

Zilverzorg zal de klachtenregeling op passende wijze onder de aandacht van de cliënten brengen. Dit gebeurt bij de informatievoorziening die de cliënt ontvang voor aanvang zorg.

Calamiteitenmelding

Indien een klacht te maken heeft met een calamiteit of seksueel misbruik is Zilverzorg wettelijk verplicht de gesignaleerde situatie te melden aan de toezichthoudende ambtenaar van de gemeente waarin u woonachtig bent. De betrokkenen ontvangen een kopie van de melding die bij de gemeente is gedaan.

Vaststelling en wijziging klachtenregeling

De klachtenregeling wordt vastgesteld door Zilverzorg. De regeling kan, op voorstel van belanghebbenden, worden gewijzigd door Zilverzorg. In alle gevallen waarin de regeling niet voorziet beslist Zilverzorg.

Meer weten?

U kunt met al uw vragen over de klachtenregeling terecht bij de zorgcoördinator. Wie dit is staat vermeldt in uw cliëntmap. Daarnaast zijn wij voor u bereikbaar op het algemene nummer: 085-4890589 of per mail via info@zilverzorg.com.