

Klachtenregeling

Stichting ZorgSaam ziet klachten als een gratis advies. Wij vinden het belangrijk dat de cliënt zijn of haar klachten kenbaar kan maken zodat de tevredenheid hersteld wordt. We onderkennen de volgende stappen.

1. Klacht bespreken met de betrokken zorgverlener

Het heeft onze voorkeur dat u de klacht eerst bespreekt met de betreffende zorgverlener om te kijken of u samen de klacht op kunt heffen. Wanneer u er niet uitkomt met de zorgverlener kunt u het (interne) klachtenformulier invullen en contact opnemen met de coördinator. Wanneer u er met de coördinator ook niet uitkomt, kunt u uw klacht indienen bij de externe klachtencommissie (ECKG: www.eckg-klachten.nl).

2. Klacht indienen bij de externe klachtencommissie

De klachtencommissie beoordeelt uw klacht binnen 6 weken vanaf het moment van het indienen van de klacht conform de externe klachtenregeling. Na ontvangst van uw klacht wordt een ontvankelijkheidstoets uitgevoerd. Bij het in behandeling nemen van de klacht zal de voorzitter starten met hoor en wederhoor. U kunt de klacht schriftelijk, dan wel digitaal indienen. Indien de commissie voldoende informatie heeft (al dan niet met een hoorzitting), zal de commissie een uitspraak doen over de gegrondheid van de klacht. De uitspraak is niet bindend.

3. Klacht indienen bij de Geschillencommissie

De Geschillencommissie beoordeelt uw klacht binnen 4 weken vanaf het moment van het indienen van de klacht conform het Geschillenreglement. U kunt het geschil bekend maken door de uitspraak van de Geschillencommissie bij het bestuur in te dienen. De uitspraak is bindend.

4. Vaststellen en wijzigen klachtenregeling

Dit protocol is vastgesteld op 1 januari 2019 door het bestuur. In alle gevallen waarin dit protocol niet voorziet beslist de het bestuur.