

## Klachtenregeling bewoners Zero&Sano

Bij Zero&Sano werken wij constant aan onze kwaliteit. Mocht er onverhoopt een moment komen dat je niet tevreden bent dan kun je hier lezen hoe de procedure om een klacht in te dienen werkt.

Heb je een klacht of ben je niet tevreden over de geboden zorg/ begeleiding, over de organisatie van de zorg, de rekening, bejegening naar jou, familie, partner of naaste(n), inhoudelijk over de zorgverlening of verstrekte informatie of voorlichting, dan zijn er de volgende stappen die je kan ondernemen.

Welke stappen kan je ondernemen :

1. Zet je ontevredenheid op papier, middels het klachtenformulier (af te halen op kantoor).
2. Maak een afspraak met je eigen begeleider en bespreek dit met hem of haar. Als dat niet gaat kun je je wenden tot de vertrouwenspersoon van Zero&Sano (De vertrouwenspersoon heeft hier een ondersteunende rol).
3. Maak een kopie voor de klachtenfunctionaris en stuur deze op naar [klachten@zerosano.nl](mailto:klachten@zerosano.nl).
4. Maak samen afspraken en zoek naar oplossingen en kijk naar mogelijkheden\* Merk je dat het gesprek vast loopt, stroef loopt, of dat de emoties hoog oplopen, maak dan een nieuwe afspraak.
5. Zet deze de afspraken samen op papier en zet beide, jij en je begeleider, een handtekening.
6. Jouw begeleider maakt een kopie van deze afspraken en overhandigt er één aan jou en stuurt deze naar de klachtenfunctionaris.
7. Maak een nieuwe afspraak voor evaluatie.
8. Evalueer de gemaakte afspraken.
9. Herhaal eventueel stap 4 t/m 7.

Kom je er samen niet uit ?

Het kan voorkomen dat je er samen met je begeleider niet uitkomt. Je kan als volgende stap je klacht bij de directie deponeren en bespreken.

Mocht je er voor jouw gevoel toch niet zijn uitgekomen, dan is er een mogelijkheid schriftelijk, online of via mail een klacht in te dienen bij het Klachtenportaal Zorg. Online vul je je contactgegevens in. De klachtenfunctionaris van het Klachtenportaal Zorg neemt dan binnen vijf dagen (telefonisch) contact met je op en bespreekt de klacht. Ook wordt er besproken hoe jullie het proces gaan doorlopen. Jijzelf maar ook jouw familie, partner of andere naasten namens jou kunnen een klacht indienen. Een kopie van de klacht wordt door de klachtenfunctionaris doorgestuurd naar de directie van Zero&Sano. De klachtenfunctionaris stelt zich onafhankelijk op en heeft als bemiddelaar het doel om te komen tot een oplossing in de klacht tussen jou en Zero&Sano. Indien de klacht niet tot een



oplossing is gebracht en je wenst de procedure voort te zetten dan wel geen bemiddeling maar een oordeel van de klachtencommissie, zal de klachtenfunctionaris de klacht doorgeleiden naar de klachtencommissie. De klachtencommissie van het Klachtenportaal Zorg is onpartijdig en onderzoekt de klacht. Zij werken op basis van het principe hoor-wederhoor, geeft een oordeel en doet eventueel aanbevelingen of advies aan Zero&Sano. Bij het inschakelen van de commissie komt de klacht voor in een zitting. Over hoe de klachtenprocedure exact te werk gaat, verwijzen we je door naar de site van het Klachtenportaal Zorg. Deze is te vinden op <http://klachtenportaalzorg.nl/klachtenportaal-zorg/klachtenprocedure/>