



Niet tevreden
over de
zorg van
Zorgbalans?



Zorgbalans Omdat goede zorg heel persoonlijk is

Niet tevreden over de zorg van Zorgbalans?

De medewerkers en vrijwilligers van Zorgbalans zetten zich in voor goede zorg- en dienstverlening. Het is belangrijk dat u zich prettig bij ons voelt en tevreden bent over onze zorg en diensten. Voldoen wij niet aan uw verwachtingen of is (een deel van) de verleende zorg niet naar wens verlopen, dan horen we dit graag van u.

In deze folder leest u als cliënt wat u kunt doen als u niet tevreden bent. Wij zien uw onvrede als een waardevol advies om iets op te lossen, te veranderen of te verbeteren. We streven ernaar om:

- uw onvrede te verhelpen.
- onze zorg- en dienstverlening zo in te richten dat herhaling van een dergelijke klacht in de toekomst wordt voorkomen.

Wie kan er een klacht indienen?

Alleen de cliënt zelf, zijn of haar (wettelijk) vertegenwoordiger of nabestaande kan namens de cliënt een klacht indienen. Klachten waarvan de oorzaak meer dan één jaar geleden is, worden in principe niet in behandeling genomen.

Hoe wordt een klacht afgehandeld?

Voor het bespreken en oplossen van een klacht kunt u gebruik maken van de interne Zorgbalans Klachtenprocedure (zie website Zorgbalans). Lukt het niet om binnen Zorgbalans, een

oplossing te vinden voor uw klacht, dan kunt u een beroep doen op de externe geschillencommissie.

I: Interne Zorgbalans Klachtprocedure

Fase 1: Persoonlijk overleg

Bent u ergens niet tevreden over, dan vragen wij u om uw onvrede met de betrokken (zorg)medewerkers te bespreken. Dit kan telefonisch of persoonlijk en is vaak de snelste oplossing voor uw probleem. De leidinggevende/teammanager van de betrokken medewerker is verantwoordelijk voor een goede afhandeling. Doel is om uw klacht zo snel mogelijk op te lossen, in ieder geval binnen twee weken.

Fase 2: Schriftelijk indienen van uw klacht

Lukt het niet om in fase 1 uw klacht op te lossen dan kunt u uw klacht schriftelijk indienen bij de klachtencoördinator van Zorgbalans: per brief of klachten-

formulier (Antwoordnummer 1827, 2000 WC Haarlem) of per e-mail (klachtencoördinator@zorgbalans.nl).

Het klachtenformulier en de officiële Klachtenregeling Cliënten Zorgbalans zijn te vinden:

- op www.zorgbalans.nl/cliëntinformatie ← compliment en klachten.
- bij de recepties van de zorglocaties.

De klachtencoördinator neemt na ontvangst van uw bericht contact met u op en samen bespreekt u hoe uw

De klachtenadviseurs van Zorgbalans zijn er om naar u te luisteren, met u te overleggen en advies te geven over eventuele vervolgstappen

klacht het best kan worden afgehandeld. Binnen zes weken ontvangt u een schriftelijk antwoord van de Raad van Bestuur op uw klacht. Lukt het niet binnen die termijn, dan informeren we u schriftelijk dat er vertraging is, waarom en hoe lang dat duurt.

Wilt u hulp bij het bespreken of indienen van uw klacht?

Het is niet altijd gemakkelijk om onvrede bespreekbaar te maken. Een klachtenadviseur kan u hierbij helpen. Zij zijn er om naar u te luisteren, met u te overleggen en advies te geven over eventuele vervolgstappen en kunnen u helpen met het schriftelijk verwoorden van uw klacht. Als u dat wilt, begeleiden zij u ook bij de gesprekken met medewerkers.

Klachtenadviseurs van Zorgbalans zijn telefonisch bereikbaar via: 023 - 891 35 03 / 06 - 22 92 04 71.

LET OP: **Speciale procedure voor Wzd-klachten !!**

Klachten vallend onder de Wet zorg en dwang (Wzd) worden direct (zonder eerst een interne afwikkeling) door de landelijke KlachtenCommissie Onvrijwillige Zorg (www.kcoz.nl) in behandeling genomen.

De cliënt, zijn vertegenwoordiger of een nabestaande van de cliënt kan een schriftelijke en gemotiveerde klacht indienen bij de KCOZ over de inzet en uitvoering van onvrijwillige zorg en onvrijwillige opname en/of verblijf in een zorginstelling.

De uitspraken van de KCOZ zijn bindend voor partijen.

Wilt u zich in deze procedure laten bijstaan door een ondersteuner, dan is de cliëntvertrouwenspersoon Wzd, daarvoor de aangewezen persoon. Deze vertrouwenspersoon van Zorgstern behandelt uw vraag of klacht vertrouwelijk en biedt gratis ondersteuning. Op de website van Zorgbalans staan de contactgegevens van de cliëntvertrouwenspersonen Wzd.

Vindt u het prettiger om u te laten ondersteunen door iemand van buiten Zorgbalans dan is dat mogelijk. Hiervoor zijn beschikbaar:

■ **Cliëntondersteuner Wlz**

(voor Wlz-cliënten).

Cliëntondersteuners helpen cliënten bij het verkrijgen van ‘passende’ zorg. Het zorgkantoor zorgt voor de beschikbaarheid van cliëntondersteuners. Op de website van het zorgkantoor vindt u een overzicht van de cliëntondersteuners op wie u een beroep kunt doen;

■ **Cliëntvertrouwenspersoon Wzd**

(voor cliënten met een pg-indicatie).

Cliëntvertrouwenspersonen ondersteunen bij vragen over onvrijwillige zorg of onvrijwillige opname, maar ook bij het doorlopen van een (interne) klachtenprocedure. Op de website van Zorgbalans staan de contactgegevens van de cliëntvertrouwenspersonen Wzd.

II: Beroep op Geschillencommissie Verpleging, Verzorging en Geboortezorg (VVG):

Bent u niet tevreden met de wijze waarop Zorgbalans uw klacht heeft afgehandeld, dan is er sprake van een geschil. Binnen 12 maanden nadat de klacht bij Zorgbalans was ingediend, kunt u het geschil voorleggen aan de landelijke Geschillencommissie Verpleging, Verzorging en Geboortezorg (VVG). Uitspraken van de Geschillencommissie VVG zijn bindend.

Adresgegevens:

Geschillencommissie VVG

Postbus 90600

2509 LP Den Haag

www.degeschillencommissiezorg.nl

juli 2021



Zorgbalans

Postbus 6166

2001 HD Haarlem

023 - 8 918 918

info@zorgbalans.nl

www.zorgbalans.nl