

Klachtenprocedure van Gezinshuis Margriet

Uiteraard doen wij er alles aan om de zorg zo goed mogelijk en naar jouw tevredenheid uit te voeren. Ondanks onze inspanningen kan het voorkomen dat je niet tevreden bent. Wij bieden je daarom de volgende mogelijkheden om je klacht bij ons kenbaar te maken.

Praat erover

Wanneer je ergens tegenaan loopt praat erover met de betreffende medewerker. Komen jullie er samen niet uit, neem dan contact op met de eigenaren van Gezinshuis Margriet.

Gieny Gangl

Thomas Gangl

Christoff Gangl

Er wordt dan binnen 5 werkdagen (telefonisch) contact met je opgenomen. En gaan met jou in gesprek over je klacht met als doel deze naar tevredenheid op te lossen.

Vanzelfsprekend heb je altijd het recht om rechtstreeks contact op te nemen met onze onafhankelijke externe klachtenfunctionaris zonder tussenkomst van Gezinshuis Margriet.

Vertrouwenspersoon AKJ - Zorgbelang

Je kan je vragen, problemen en klachten ook bespreken tijdens het bezoek van onze vertrouwenspersoon. Er wordt vooraf aangekondigd wanneer Rianne op locatie is. Rianne is ook via Whatsapp, per telefoon op per e-mail bereikbaar. Ouders kunnen contact zoeken met de vertrouwenspersoon via de telefonische adviesdienst van het AKJ.

Contactgegevens

AKJ Vertrouwenspersoon Rianne Tuitel

Tel. 050-571 399

Mobiel: 06-15462112

E-mail: r.tuitel@zorgbelang-groningen.nl

Adres: Schweitzerlaan 4, 9728NP Groningen

Klachtencommissie

Bent u ergens ontevreden over, of heeft u een klacht over onze zorg? We gaan graag met u in gesprek en op zoek naar een oplossing.

Wilt of kunt u de klacht niet bespreekbaar maken met ons, of wenst u onafhankelijke ondersteuning hierbij, dan kunt contact opnemen met Klachtenportaal Zorg. Klachtenportaal Zorg is een externe organisatie waar we zijn aangesloten om onvrede en klachten over onze zorg te helpen oplossen. Heeft u uw klacht of onvrede opgestuurd, dan beoordeelt Klachtenportaal Zorg of deze voldoet aan de voorwaarden deze in behandeling te nemen en welke procedure erbij past. Als er informatie ontbreekt of onduidelijk is, nemen zij contact met u op om het volledig te maken en ervoor te zorgen dat de klachtenprocedure goed opgestart wordt.

Wilt u advies over hoe u om kunt gaan met een situatie waar u ontevreden over bent? Ook dan kunt u contact opnemen met Klachtenportaal Zorg. U start dan nog geen procedure op.

Geef uw klacht door met het klachtenformulier op de website van Klachtenportaal Zorg. U kunt ook een e-mail sturen aan info@klachtenportaalzorg.nl. Weet u niet welke klachtenprocedure voor u geldt? Ook daar kan Klachtenportaal Zorg u mee helpen.

Het doel blijft het oplossen van onvrede en klachten.

Wet kwaliteit klachten en geschillen zorg (Wkkgz)

Bestaat uit:

- Een klachtenprocedure en/of bemiddeling door een onafhankelijke klachtenfunctionaris;
- Toegang tot de Geschillencommissie KPZ, voor een bindende uitspraak over een behandelde klacht. U kunt de klacht als geschil voorleggen aan de geschillencommissie als u niet tevreden bent over de door ons geboden oplossing na het doorlopen van de klachtenprocedure.

Wkkgz zorg is alle zorg, denk aan Wlz en Pgb zorg. Uitgesloten zijn: Jeugdzorg vallend onder de Jeugdwet, onvrijwillige/gedwongen zorg (hier gelden Wzd en Wvggz) en WMO zorg bij zorgaanbieders die uitsluitend WMO zorg bieden.

Wet maatschappelijke ondersteuning (WMO)

Bestaat uit:

- Een klachtencommissie die na hoor en wederhoor een uitspraak doet over de mate van de gegrondheid van een klacht.

De WMO procedure wordt alleen gevoerd als de zorgaanbieder uitsluitend Wmo zorg levert en de gemeente van mening is dat deze klachtenprocedure volstaat. Anders wordt de Wkkgz procedure gevolgd.

Jeugdzorg vallend onder de Jeugdwet

Bestaat uit:

- Rechtstreekse toegang tot de klachtencommissie Jeugdzorg voor een uitspraak over de gegrondheid van een klacht (of onderdelen daarvan) aangevuld met een advies aan de zorgaanbieder;
- Klachtenportaal Zorg biedt altijd bemiddeling aan voor klagers die verwachten dat de klacht op die wijze opgelost zou kunnen worden.

Wet Zorg en dwang, de Wzd

Bestaat uit:

- Een klachtencommissie die binnen 2 tot 4 weken een uitspraak doet over de maatregel waar de klacht over gaat.

De Wzd is van toepassing als er onvrijwillige zorg wordt geleverd aan mensen met een verstandelijke beperking, of een psychogeriatrische aandoening. De zorgorganisatie dient een Wzd beleid te voeren en daarin deze klachtenregeling als extra optie te hebben gekozen.