

## **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 of 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](mailto:r.tuitel@zorgbelang-groningen.nl)

Adres: Schweitzerlaan 4, 9728NP Groningen

### **Klachtencommissie (in geval van jeugdwet)**

Als de behandeling van jouw klacht niet tot een voor jou goede oplossing heeft geleid of als je geen bemiddeling wenst, dan kun je jouw klacht voorleggen aan de onafhankelijke klachtencommissie Jeugdwet van Klachtenportaal Zorg. Je kunt het geschil binnen vijf jaar na deze kennisgeving voorleggen aan de klachtencommissie.

### **Externe klachtenfunctionaris (in geval van 18 jaar en ouder)**

Is je klacht onvoldoende opgelost, of duurt de afhandeling van jouw klacht langer dan zes weken, dan kun je je klacht indienen bij de externe klachtenfunctionaris van Gezinshuis Margriet. De klachtenfunctionaris zal je advies geven met betrekking tot de indiening van een klacht en kan jou eventueel bijstaan bij het formuleren van de klacht en het onderzoeken van de mogelijkheden om tot een oplossing te komen. Het doel is om klachten zoveel mogelijk in een vroegtijdig stadium gezamenlijk op te lossen zodat een formele (schriftelijke) klacht wordt voorkomen. Vanzelfsprekend heb je altijd ook het recht om rechtstreeks je klacht in te dienen bij de externe klachtencommissie.

Je kunt contact opnemen met de externe klachtenfunctionaris van Gezinshuis Margriet via [info@klachtenportaalzorg.nl](mailto:info@klachtenportaalzorg.nl) of vul op [www.klachtenportaalzorg.nl](http://www.klachtenportaalzorg.nl) het klachtenformulier in.

### **Geschilleninstantie**

Lost een gesprek met de klachtenfunctionaris het probleem niet op? Dan kun je er ook voor kiezen om het geschil voor te leggen aan geschilleninstantie KPZ. Geschilleninstantie KPZ voorziet in een onafhankelijke geschillencommissie die geschillen behandelt van cliënten (en hun naasten) over de zorg van zelfstandige zorgaanbieders en zorgaanbieders in kleinschalige zorginstellingen die zijn aangesloten bij geschilleninstantie KPZ.