

Klachtenprocedure Zorgplus Solutions

Bij Zorgplus Solutions streven wij naar de hoogste kwaliteit van zorg en dienstverlening. Ondanks onze inspanningen kan het voorkomen dat u niet tevreden bent over de zorg of de dienstverlening die u ontvangt. Wij hechten veel waarde aan uw feedback en willen eventuele problemen zo snel en efficiënt mogelijk oplossen. Hieronder vindt u de stappen die u kunt volgen om een klacht in te dienen.

Stap 1: Bespreek de Klacht

Direct contact: Probeer uw klacht eerst te bespreken met de betrokken zorgverlener of medewerker. Vaak kan een direct gesprek tot een snelle oplossing leiden.

Stap 2: Indienen van een Formele Klacht

Als uw klacht niet naar tevredenheid wordt opgelost in stap 1, kunt u een formele klacht indienen. Dit kan op de volgende manieren:

Schriftelijk:

- **Per post:** Stuur uw klacht naar ons postadres:
 - Zorgplus Solutions
 - T.a.v. Klachtencommissie
 - Sluisjesdijk 70
 - 3087 AJ Rotterdam

E-mail:

- Stuur uw klacht naar ons e-mailadres: klachten@zorgplussolutions.nl

Online:

- Vul het klachtenformulier in op onze website:
www.zorgplussolutions.nl/klachtenformulier

Wat te vermelden in uw klacht

Om uw klacht goed te kunnen behandelen, vragen wij u de volgende informatie te verstrekken:

- Uw naam, adres, en contactgegevens.
- Een duidelijke omschrijving van uw klacht.
- De naam van de betrokken zorgverlener(s) of medewerker(s).

- De datum en plaats van het voorval.
- Eventuele relevante documenten of correspondentie.

Stap 3: Bevestiging van Ontvangst

Na ontvangst van uw klacht, sturen wij u binnen vijf werkdagen een schriftelijke bevestiging van ontvangst. In deze bevestiging vermelden wij:

- De datum van ontvangst van uw klacht.
- Een korte samenvatting van uw klacht.
- De naam en contactgegevens van de klachtenfunctionaris die uw klacht in behandeling neemt.
- De verwachte termijn waarbinnen u een reactie kunt verwachten.

Stap 4: Behandeling van de Klacht

Onze klachtenfunctionaris zal uw klacht grondig onderzoeken. Dit proces omvat:

- Het verzamelen van relevante informatie en documentatie.
- Het raadplegen van betrokken zorgverleners en medewerkers.
- Indien nodig, een gesprek met u om uw klacht verder toe te lichten.

Stap 5: Oplossing en Terugkoppeling

Binnen vier weken na de bevestiging van ontvangst ontvangt u een schriftelijke reactie met:

- De bevindingen van het onderzoek.
- Een eventuele oplossing of voorgestelde maatregelen om uw klacht op te lossen.
- Indien de behandeling langer duurt, wordt u hierover geïnformeerd en krijgt u een nieuwe termijnindicatie.

Stap 6: Bezwaar en Beroep

Als u niet tevreden bent met de uitkomst van de klachtenprocedure, kunt u binnen zes weken bezwaar maken. Dit kunt u doen door een schriftelijke bezwaarbrieft te sturen naar:

Zorgplus Solutions

T.a.v. Directie

Sluisjesdijk 70

3087 AJ Rotterdam

klachten@zorgplussolutions.nl

Na ontvangst van uw bezwaar zal de directie uw klacht opnieuw beoordelen en binnen vier weken een definitieve beslissing nemen.

Stap 7: Externe Klachteninstantie

Indien uw klacht na de interne behandeling niet naar tevredenheid is opgelost, kunt u deze voorleggen aan de externe klachtencommissie Klachtenportaal Zorg.

U kunt uw klacht schriftelijk indienen bij de secretaris van de klachtencommissie, per post of als gescand document via e-mail. Zorg ervoor dat uw klachtenbrief aan de volgende vereisten voldoet:

- Voorzien van uw handtekening.
- Volledige NAW-gegevens (naam, voorletters, adres, woonplaats en telefoonnummer) van zowel uzelf als de aangeklaagde partij.

Contactgegevens geschillencommissie:

Klachtenportaal Zorg

Westeinde 14a

1601 BJ Enkhuizen

T: 0228-322205

E: info@klachtenportaalzorg.nl

W: www.klachtenportaalzorg.nl

Daarnaast kunt u, indien gewenst, ook contact opnemen met de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (**IGJ**) via www.igj.nl.

Belangrijk:

U bent niet verplicht om eerst contact op te nemen met Zorgplus Solutions. U kunt ervoor kiezen om uw klacht direct in te dienen bij Klachtenportaal Zorg zonder tussenkomst van Zorgplus Solutions.

Kosten geschillencommissie

Indien u uw klacht indient bij de geschillencommissie, wordt een klachtengeld van €50 in rekening gebracht. Zorgplus Solutions betaalt de kosten die de geschillencommissie maakt voor de behandeling van het geschil. Het is echter mogelijk dat u tot maximaal €500 aan kosten wordt veroordeeld.

Wmo-cliënten

Voor cliënten die ondersteuning ontvangen via de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) geldt dezelfde klachtenprocedure. Mocht u zich echter niet comfortabel voelen om uw klacht eerst aan Zorgplus Solutions voor te leggen, dan kunt u dit overslaan en uw klacht direct melden bij de gemeente waarin u woont. Voor cliënten uit Rotterdam kan dit bijvoorbeeld direct bij de gemeente Rotterdam.

Afhandelingstermijn

Bij Zorgplus Solutions streven we ernaar om klachten zo snel mogelijk te behandelen: U wordt binnen één week na ontvangst van uw klacht benaderd door de klachtbehandelaar.

De volledige afhandeling vindt plaats binnen de wettelijk vastgestelde termijn van zes weken.

Leren en Verbeteren

Zorgplus Solutions is een lerende organisatie. Elke klacht wordt gebruikt om onze dienstverlening verder te verbeteren. Daarom worden alle klachten en de genomen maatregelen zorgvuldig geregistreerd op een klachtenformulier. Klachten worden besproken tijdens werkoverleggen, zodat alle zorgverleners hiervan kunnen leren. Aan het einde van elk jaar analyseert de zorgmanager alle geregistreerde klachten. Veelvoorkomende klachten worden geëvalueerd, en indien nodig worden organisatorische maatregelen genomen om herhaling te voorkomen.

Met deze procedure waarborgen we dat uw klacht serieus wordt genomen en gebruiken we uw feedback om onze zorg en begeleiding continu te verbeteren.