



Hoe gaat Z4joe om met uw klacht?

1) Stap 1: Laat ons weten als u ontevreden bent

Wij proberen u zo goed mogelijk te begeleiden en voor u te zorgen. We hebben dat samen met elkaar in een zorgplan opgeschreven. Toch kan het gebeuren dat u over de geleverde zorg niet tevreden bent of een klacht heeft. We vinden het fijn als u ons dat laat weten, want dan kunnen we het bespreken en oplossen. Want goede begeleiding en zorg willen we allemaal. Ons motto is niet voor niets: sprankelende zorg met een wijde blik. Laat ons vooral weten hoe u die zorg ervaart, ook als u een klacht heeft en wat we kunnen doen om het te verbeteren.

2) Stap 2: Onze klachtenregeling

In onze klachtenregeling kunt u lezen, dat wij eerst uw ontevredenheid binnen onze organisatie proberen op te lossen. Wij zijn van mening dat ontevredenheid *zo snel mogelijk* opgelost moet worden! De wet geeft aan dat wij als zorgorganisatie een klachtenregeling moeten hebben en daarbij aangesloten moeten zijn bij een onafhankelijke klachtenorganisatie. Als uw ontevredenheid of klacht binnen de organisatie niet wordt opgelost, kunt u buiten de organisatie een beroep doen op het onafhankelijke Klachtenloket Zorg.

3) Stap 3: Klachtenloket Zorg

Een medewerker van het Klachtenloket zal uw klacht van de juiste informatie en advies voorzien en u, indien gewenst, in contact brengen met een onafhankelijke klachtenfunctionaris. Die zal uw klacht met u doornemen en bemiddelen tussen u en Z4joe, zodat we samen alsnog een goede oplossing kunnen vinden.

U bereikt het Klachtenloket Zorg gemakkelijk door te bellen naar telefoonnummer 070-310 53 92. Dat kan van maandag tot en met vrijdag van 9.00 tot 17.00 uur. Of stuur een mail naar info@klachtenloket-zorg.nl voor meer informatie.

U vindt op de website van de geschillencommissie ook meer informatie:
<https://www.degeschillencommissiezorg.nl/klachtenloket-zorg/>

4) Stap 4: De Geschillencommissie

U kunt ook een klacht indienen bij de externe en onafhankelijke Geschillencommissie Zorg Algemeen, bv. omdat de klacht nog steeds niet wordt opgelost of omdat klachten aanhouden. Uw klacht wordt dan een geschil. Een onpartijdige, deskundige commissie beoordeelt uw geschil en u ontvangt een bindende uitspraak. Dat betekent dat u en wij ons aan de uitspraak moeten houden (De uitspraak is bindend). Hoger beroep tegen de uitspraak is niet mogelijk.

Voor meer informatie hierover kijkt u op: www.degeschillencommissiezorg.nl