

WOONLOCATIES:



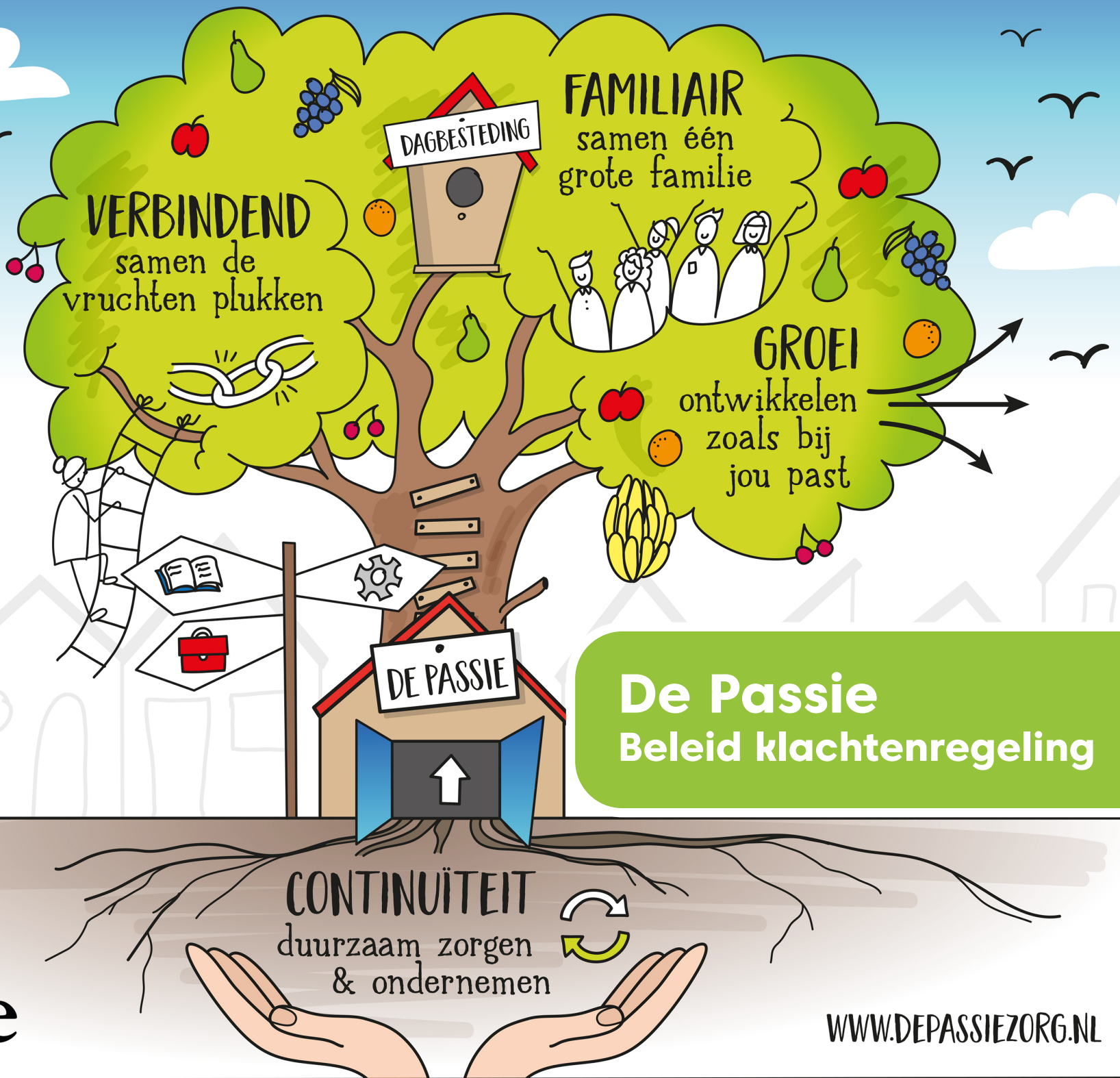
Heteren



Arnhem



Oosterhout



De Passie
Beleid klachtenregeling



De Passie

WWW.DEPASSIEZORG.NL

Ontevreden of klacht

De Passie

Geschillencommissie

Klachtenloket

Binnen een week nemen we contact met je op om in gesprek te gaan. We zullen proberen om samen de klacht op te lossen.


Je bent ontevreden of hebt een klacht. Je hebt dan 2 opties:

- Je neemt contact op met Sharon of Lindsey om het erover te hebben.
- Je neemt rechtstreeks contact op met het klachtenloket. Dit kan je ook altijd nog doen als het gesprek met Lindsey of Sharon niet is gegaan zoals je had gewild.

Je mag er ook voor kiezen je klacht meteen extern te melden via Klachtenloket (www.degeschillencommissie.nl) of na het gesprek met Lindsey en Sharon



De Passie

 Je kan ervoor kiezen je klacht telefonisch, in persoon, per e-mail of per post kenbaar te maken.

Contactgegevens

Lindsey Spanjers
l.Spanjers@depassiezorg.nl
06-16102501

Sharon Wels
s.wels@depassiezorg.nl
06-45477454

Postadres

Poort van Midden Gelderland Blauw 3
6666LR Heteren
TAV Sharon Wels en Lindsey Spanjers

Deze situatie waarover de klacht gaat mag maximaal 12 maanden geleden hebben plaatsgevonden.

Na indiening van de klacht wordt binnen één werkweek contact opgenomen met de persoon die de klacht heeft ingediend. Diegene wordt uitgenodigd voor een afspraak. Wanneer er meerdere betrokkenen zijn bij een klacht worden ook zij benaderd voor de afspraak. Tijdens het gesprek wordt getracht de klacht op te lossen zodat alle betrokken partijen tevreden de afspraak verlaten. Informatie over de klacht wordt na afhandeling opgenomen in het registratieformulier klachten welke wordt gebruikt voor de jaarlijkse klachtenrapportage.



Klachtenloket

 Indien de klacht na contact met de Passie nog niet naar tevredenheid is afgehandeld, of wanneer je onafhankelijk een klacht in wil dienen, kan je deze klacht voorleggen aan de externe geschilleninstantie van de Passie. De organisatie heeft een lidmaatschap afgesloten bij het klachtenloket zorg.

 **Contactgegevens**

Bereikbaar tussen 9:00 - 17:00 uur
070-3105392
www.degeschillencommissie.nl

De cliënt/wettelijk vertegenwoordiger neemt contact op met het klachtenloket. Een medewerker van het klachtenloket probeert de klacht met informatie en advies op te lossen en kan de persoon met de klacht in contact met een onafhankelijke klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris kan bemiddelen tussen de persoon met de klacht en De Passie zodat er alsnog samen tot een oplossing gekomen kan worden.



Geschillen- commissie



De geschillencommissie is een onafhankelijke instantie die klachten van cliënten en hun vertegenwoordigers behandelt. Er zijn drie stappen om een klacht in te dienen:

- Je vult een klachtenformulier in op de website van de geschillencommissie en betaalt €52,50 klachtengeld.
- Je wacht op de reactie van De Passie en stuurt eventueel extra stukken naar de geschillencommissie.
- Je gaat naar de zitting als je dat wilt en hoort de uitspraak van de commissie.



Er zijn verschillende soorten klachten waarvoor er gebruik gemaakt kan worden van de Geschillencommissie, zoals:

- Een meningsverschil over de verleende zorg of het behandelplan.
- Schade die is ontstaan als gevolg van een (medische) fout tijdens de behandeling en verzorging door de zorginstelling(letselschade).
- De bejegening of schending van de privacy.



Contactgegevens

www.degeschillencommissie.nl

De uitspraak is bindend voor beide partijen en je kunt er niet tegen in beroep gaan. Je kunt de klacht ook nog onderling oplossen met De Passie voordat de zitting plaatsvindt.





De Passie