



ASBZ

Ambulante specialistische begeleiding Zeeland

Klachtenregeling



**Grip op je leven, ruimte voor de toekomst,
samen bouwen aan jouw mogelijkheden!**

Ambulante Specialistische Begeleiding Zeeland

Klachtenregeling ASBZ



Mijn doel is om u de best mogelijke zorg te leveren. Mocht u onverhoopt toch ontevreden zijn over de zorg, mijn werkwijze, of is er iets misgegaan?

Aarzel dan niet en neem direct contact met mij op! Ik waardeer uw eerlijkheid en ik zet me volledig in om dit samen met u op te lossen. Uw feedback is belangrijk om de zorg te verbeteren.

Mocht een direct gesprek onverhoopt niet tot de gewenste oplossing leiden, dan staat deze klachtenregeling voor u klaar. Als zzp'er voldoe ik hiermee aan de wettelijke eisen (Wkkgz). ASBZ is aangesloten bij de erkende Klachtenregeling Zorg van ZP Nederland, uitgevoerd door Quasir B.V. en Stichting Zorggeschil.

8 stappenplan

1. Uw cliënt, of diens vertegenwoordiger of nabestaande, is ontevreden maar wil nog niet formeel een klacht indienen. Hij/zij bespreekt dit allereerst met de aangeklaagde. Komen de partijen er niet uit, dan volgt stap 2.
- 2. Klager kiest, indien gewenst, ervoor om contact op te nemen met klachtenfunctionaris (KF) van Quasir. KF biedt ondersteuning en advies.
- 3. KF luistert naar het verhaal van de aangeklaagde. KF houdt klager en aangeklaagde op de hoogte van de voortgang van het proces van de klachtenbehandeling.
- 4. Indien gewenst door klager en aangeklaagde bemiddelt KF tussen beide partijen. KF neemt hierbij een volstrekt onafhankelijke positie in. De KF zorgt voor hoor en weder hoor en behandelt informatie strikt vertrouwelijk.
- 5. KF is onafhankelijk voorzitter tijdens het bemiddelingsgesprek en schrijft de afspraken op die klager en aangeklaagde met elkaar maken.
- 6. Bereiken klager en aangeklaagde geen oplossing ondanks de bemiddeling? Dan onderzoekt KF samen met klager welke vervolgstappen er nog mogelijk en gewenst zijn.
- 7. Klager kan de klacht schriftelijk sturen aan het bestuur van de zorgaanbieder waartegen de klacht gericht is. De bestuurder moet binnen zes weken antwoorden.
- 8. Kan klager zich niet vinden in de antwoorden van het bestuur? Dan wijst KF klager op de mogelijkheid om de klacht voor te leggen aan de geschilleninstantie waarbij de zorgaanbieder is aangesloten.

Belangrijke Contactgegevens

U kunt zich laten bijstaan door de Klachtenfunctionaris/Klachtencommissie van Quasir. De instanties zijn volstrekt onafhankelijk van ASBZ

1. Onafhankelijke Klachtenfunctionaris (Wkkgz-zorg)

Dit is uw eerste aanspreekpunt voor advies, bijstand en bemiddeling voor klachten die onder de Wkkgz vallen.

Organisatie: Quasir B.V.

Post: Quasir, Klachtenfunctionaris abonnementen, Postbus 1021, 7940 KA Meppel

E-mail: bemiddeling@quasir.nl t.a.v.

Coördinator Klachtenbemiddeling

Telefoon: 085-4874012

www.quasir.nl

2. Klachtencommissie (Wmo-zorg)

Valt uw klacht onder de Wmo?

Dan kunt u uw klacht indienen bij de Klachtencommissie van Quasir.

T.a.v. de ambtelijk secretaris (Quasir)

Post: Postbus 1021, 7940 KA Meppel

E-mail: ambtelijksecretaris@quasir.nl

Telefoon: 06-82366772

www.quasir.nl



3. Erkende Geschilleninstantie (Stichting Zorggeschil)

Als de bemiddeling of afhandeling geen oplossing biedt (voor Wkkgz-klachten), kunt u het geschil hier voorleggen voor een bindende uitspraak.

E-mail: ambtelijksecretaris@Zorggeschil.nl

Website: www.zorggeschil.nl

Goed om te weten:

Vertrouwelijkheid

Alle informatie die tijdens de bemiddeling wordt uitgewisseld, blijft strikt vertrouwelijk, tenzij daarover met de direct betrokkenen andere afspraken worden gemaakt. Klachtdossiers worden altijd apart van het cliëntdossier bewaard.

Privacy

De afhandeling van klachten valt onder de Privacyverklaring van Quasir.

Kosten

De hulp van de Klachtenfunctionaris/Klachtencommissie is gratis, evenals het starten van de Geschillenprocedure (binnen de voorwaarden van het ZZP Nederland abonnement).

Bindende Uitspraak

De uitspraak van de Geschilleninstantie is bindend voor beide partijen.

Wanneer kan het niet?

U kunt geen klacht indienen over hetzelfde probleem dat al bij een rechter of andere instantie loopt. Ook klachten over de financiering van uw zorg (zoals door uw gemeente of zorgverzekeraar) moeten direct bij die instantie worden ingediend.