

Documentnr:	PT-08
Uitgiftedatum:	01-11-2018
Versie:	2.0
Vastgesteld door:	Manager Algemene Zaken
Eigenaar:	Directie

A. DOEL

Als Zorggroep Triade doen wij ons uiterste best om onze begeleiding en ondersteuning zo optimaal mogelijk te laten aansluiten op ieders behoeften en verwachtingen. Toch kan het gebeuren dat u als cliënt of betrokkene niet helemaal tevreden bent en dit wil aangeven, of een (formele) klacht wilt indienen. Openheid vinden we erg belangrijk en we proberen bij voorkeur samen met u tot een goede oplossing van uw onvrede of klacht te komen.

In deze klachtenregeling beschrijven we hoe Zorggroep Triade probeert te komen tot een goede oplossing van uw klacht en het herstel van de zorgrelatie met u.

B. TOEPASSINGSGBIED

Deze klachtenregeling is van toepassing op alle cliënten die een vorm van zorg- of dienstverlening ontvangen van Zorggroep Triade, dit inclusief betrokken aanverwanten van cliënten.

ARTIKEL 1. DEFINITIES EN AFKORTINGEN

Definitie of afkorting	Omschrijving
Client	Een natuurlijke persoon aan wie Zorggroep Triade B.V. maatschappelijke en/of forensische zorg of overige dienstverlening verleent of heeft verleend.
Vertegenwoordiger	De persoon of personen die op grond van enige wettelijke bepaling- of op nadrukkelijk verzoek van de cliënt betrokken moet worden bij de nakoming van verplichtingen jegens de cliënt.
Klacht	Uiting van onvrede van een cliënt of diens vertegenwoordiger over een gedraging van een zorgaanbieder tegenover de cliënt in het kader van de verlening van zorg/dienst en/of het nemen van een besluit dat gevolgen heeft voor de cliënt.
Klager	Degene die de klacht indient.
Beklaagde	Degene over wie de klacht gaat.
Klachtenfunctionaris	Een onafhankelijke persoon, aangesteld door Klachtenportaal Zorg aan wie de behandeling van de klacht is overgedragen en belast is met de opvang en bemiddeling van klachten.
Klachtencommissie	Een voor de klager beschikbare en bereikbare onafhankelijke commissie, ingesteld door Klachtenportaal Zorg die de door klager ingediende klacht onderzoekt, behandelt en daarover een uitspraak doet.
Geschillencommissie	Een voor de klager beschikbare onafhankelijke commissie die, op het moment dat er onderling- en/of met



	ondersteuning van een onafhankelijke klachtbehandelaar onafhankelijke klachtencommissie niet tot een oplossing gekomen wordt of als de klacht niet tijdig in behandeling wordt genomen of afgerond klachten formeel kan behandelen.
--	--

ARTIKEL 2. UW KLACHT KENBAAR MAKEN EN BESPREKEN

1. Ondanks ieders inspanningen kan het toch gebeuren dat u ontevreden bent over onze begeleiding of andere dienstverlening. U kunt uw onvrede of klacht altijd bij ons kenbaar maken. Misschien wilt u er eens rustig over praten met uw begeleider of bij een leidinggevende. We willen uw onvrede dan graag met u oplossen en er waar mogelijk van leren en onze organisatie verbeteren.

Artikel 3 beschrijft de stappen die gezet worden om uw klacht bij Zorggroep Triade kenbaar te maken en op te lossen

2. Het kan ook voorkomen dat u ervaart dat het bespreken van uw klacht met uw begeleider of een leidinggevende niet tot een oplossing leidt. Of dat u het prettiger vindt om uw klacht door een externe klachtbehandelaar te laten begeleiden. U kan, indien u dit wilt uw klacht ook rechtstreeks bij onze externe onafhankelijke klachtbehandelaar kenbaar maken.

Artikel 4 beschrijft de stappen die u kunt zetten om uw klacht bij een externe klachtbehandelaar kenbaar te maken en laten begeleiden.

ARTIKEL 3. UW KLACHT OPLOSSEN MET ZORGGROEP TRIADE

	Actie
3.1	Probeer bij voorkeur uw onvrede of klacht eerst met uw begeleider te bespreken om te kijken of u er samen uit kunt komen.
3.2	Helpt het gesprek met uw begeleider niet? Of wilt u liever met een leidinggevende spreken? Dan kunt u contact opnemen met de betreffende leidinggevende. U kunt contact opnemen door: A. een e-mail te sturen naar info@zgtriade.nl B. Binnen kantoor tijden te bellen via 045-8200400
3.3	U ontvangt nadat u contact heeft gezocht met ons binnen vijf werkdagen reactie om te komen tot een afspraak.
3.4	U krijgt in overleg met u een afspraak met één van onze leidinggevendens. Deze afspraak kan telefonisch of op onze locatie. Tijdens deze afspraak wordt in ieder geval het volgende doorgesproken:
a.	U wordt in de eerste plaats in de gelegenheid gesteld om uw onvrede te bespreken;
b.	We gaan vervolgens specifiek in op de inhoud van uw klacht;
c.	We vragen een beschrijving van omstandigheden en feiten waarop de klacht betrekking heeft;
d.	We gaan in op het door u gewenste vervolg;
e.	We bespreken eventueel verder te nemen stappen om tot een goede oplossing voor u te komen;



f.	We bespreken de termijn waarin uw klacht redelijkerwijs afgehandeld wordt.
3.5	<p>Op het moment dat er sprake is van een beklagde of beklagden wordt er indien wenselijk voor een goede oplossing van uw klacht op ons kantoor een afspraak gepland. Deze afspraak is met u, een leidinggevende vanuit Zorggroep Triade en de beklagde(n) waarover het gaat.</p> <p>Ons motto bij het gesprek is; samen komen we er uit!</p>
3.6	<p>Op het moment dat na contacten met onze organisatie en eventueel vervolg uw klacht niet is opgelost dan kan onze leidinggevende u adviseren uw klacht neer te leggen bij een externe onafhankelijke klachtbehandelaar.</p> <p>Leest u verder bij artikel 4: <u>Uw klacht bemiddeld door een onafhankelijke klachtbehandelaar.</u></p>
3.7	Indien een klacht wordt ingediend door een (wettelijk) vertegenwoordiger of andere betrokkene van cliënt, zal Zorggroep Triade in het kader van de privacyrechten van onze cliënten en bijbehorende privacywetgeving eerst verzoeken om stukken te overleggen waaruit blijkt dat de klager legitiem in de hoedanigheid van vertegenwoordiger handelt.

**ARTIKEL 4. UW KLACHT BEMIDDELD DOOR EEN ONAFHANKELIJKE KLACHTBEHANDERAAR**

Klachtenportaal Zorg is de onafhankelijke klachtbehandelaar die voor Zorggroep Triade klachten van onze cliënten kan behandelen.

Stap	Wat u kunt doen:
4.1	Informeer ons over uw onvrede of klacht.
4.2	Zoek indien u onafhankelijke klachtondersteuning wilt, contact met Klachtenportaal Zorg: A. U stuurt een e-mail naar info@klachtenportaalzorg.nl B. Of u kunt contact zoeken via het contactformulier en de contactgegevens op de website van Klachtenportaal Zorg
4.3	De onafhankelijke klachtenbehandelaar heeft een eigen klachtenprocedure gepubliceerd waarin zij aangeven hoe ze klachten behandelen. Klachtenregeling Klachtenportaal Zorg: https://klachtenportaalzorg.nl/klachtenportaal-zorg/klachtenprocedure/

ARTIKEL 5. UW KLACHT INDIEN BIJ DE ONAFHANKELIJKE GESCHILLENCOMMISSIE

De **Geschillencommissie KPZ** is de onafhankelijke geschillencommissie waar Zorggroep Triade is ondergebracht en die voortdurende geschillen van onze cliënten kan behandelen.

Stap	Wat u kunt doen:
5.1	Op het moment dat het niet is gelukt om uw klacht in onderling overleg met Zorggroep Triade en na bemiddeling door de onafhankelijke klachtbehandelaar op te lossen kunt u terecht bij de Geschillencommissie KPZ.
5.2	U kunt als volgt in contact treden met de geschillencommissie KPZ: A. Middels een e-mail: secretariaat@geschillencommissiepkz.nl B. Via het postadres: Geschillencommissie KPZ Postbus 222 1600 AE Enkhuzen C. U vindt eventuele overige actuele contactgegevens via: https://klachtenportaalzorg.nl/geschilleninstantie-kpz/
5.3	De Geschillencommissie KPZ beoordeelt uw klacht conform hun Geschillenreglement waarin onder meer de wijze van behandeling en termijnen zijn vastgelegd.
5.4	De uitspraak van de Geschillencommissie KPZ is bindend.