

Interne klachtenbehandeling

Clientinformatie en formulier

1 Wat kunt u doen?

Bent u ontevreden?

Heeft u een klacht?

- We raden u aan uw ontevredenheid of klacht te bespreken met uw hulpverlener. Vindt u geen gehoor bij uw hulpverlener, of kan u er niet terecht met de klacht? U kunt uw klacht ook bespreken met de leidinggevende.
- Als de klacht geen gehoor krijgt, dan kunt u gebruik maken van deze interne klachtenprocedure.

Vindt u het moeilijk om zelf op ons af te stappen of bent u ontevreden over de klachtenafhandeling, dan kunt u beroep doen op een ombudspersoon. Deze bemiddelaar is geen personeelslid van de voorziening en heeft dus een onafhankelijke positie. Contactgegevens externe ombudsfunctie in de Geestelijke Gezondheidszorg

- VZW Spil - Ombudsdienst, Universiteitslaan 1, 3500 Hasselt - 0800 99 395
Ingrid Meuwis - 0494 30 48 33 - ingrid.meuwis@ombudsfunctieggz.be
Marlies Thonnon - 0495 57 44 33 - marlies.thonnon@ombudsfunctieggz.be

Daarnaast kunt u ook een vertrouwenspersoon kiezen. De vertrouwenspersoon mag aanwezig zijn bij alle contacten die in het kader van de klachtenprocedure plaatsvinden.

2 Liever anoniem

Anoniem uw ontevredenheid of klacht aankaarten kan ook: U kunt uw ontevredenheid of klacht indienen via onze website www.zorggroepzin.be of via de brievenbus in de wachtzaal. Wij nemen ook alle anonieme klachten serieus. Omdat we bij een anonieme klacht

uw naam en contactgegevens niet kennen, kunnen we helaas geen persoonlijke terugkoppeling geven hierop. Wanneer u de formele klachtenprocedure volgt, is het dus noodzakelijk dat u contactgegevens doorgeeft.

3 Formele klachtenprocedure

- Vul het klachtenformulier volledig in.
 - WAAR? Het klachtenformulier vindt u onderaan deze procedure.
 - WIE? U kan het zelf invullen of een vertrouwenspersoon aanduiden. Deze mag geen medewerker van zorGGroep Zin zijn.
- Bezorg het aan een medewerker van de zorGGroep Zin of stuur het met de post op naar de hoofdzetel: zorGGroep Zin, t.a.v. de directie, Pater Valentinuslaan 32, 3500 Hasselt.
- Binnen de 15 werkdagen krijgt u schriftelijk een antwoord over het al dan niet ontvankelijk zijn van de klacht. Zijn niet ontvankelijk:
 - Klachten die anoniem zijn.
 - Klachten die reeds in behandeling zijn of reeds in behandeling geweest zijn bij zorGGroep Zin, zonder dat er nieuwe feiten zijn.
 - Klachten die reeds aanhangig gemaakt zijn bij een rechtbank.
- Behandeling
Binnen de 25 werkdagen krijgt u een schriftelijke mededeling over welk gevolg er aan de klacht wordt gegeven. Gevolgen kunnen zijn :
 - De betrokken partijen worden gehoord en er wordt bemiddeld.
 - Bijkomend onderzoek.
 - ...
- Resultaat
Gedurende de behandeling van de klacht krijgt u op geregelde tijdstippen informatie over de stand van zaken. U wordt schriftelijk op de hoogte gebracht tot welk eindresultaat de behandeling van de klacht heeft geleid. U wordt op de hoogte gebracht wie en binnen welke termijn verantwoordelijk is voor de afhandeling van de klacht.

Dank u voor uw medewerking!

4 Klachtenformulier

In te vullen door de directie

/ / Datum indiening klacht

Volgnummer klacht

In te vullen door de gebruiker

De indiener van de klacht

Naam indiener (gebruiker: cliënt):

Adres en telefoon waar de gebruiker te bereiken is

Straat:

Huisnummer:

Postcode:

Gemeente:

Telefoonnummer:

Vertrouwenspersoon:

Ik heb een vertrouwenspersoon aangeduid: JA of NEEN (omcirkel)

Naam vertrouwenspersoon:

Adres en telefoon waar de vertrouwenspersoon te bereiken is

Straat:

Huisnummer:

Postcode:

Gemeente:

Telefoonnummer:

De klacht:

Wat klaag ik aan (beschrijving feiten, omstandigheden):

Naam betrokken vestiging:

Wat werd reeds gedaan om tot een oplossing te komen:

Welke oplossing verwacht ik:

Datum indienen:

handtekening indiener: