

Tevreden over onze ondersteuning?

Of denkt u dat het beter kan?

ZZG zorggroep ondersteunt u als het niet meer vanzelf gaat. We helpen u verder. En zorgen dat u uw zelfvertrouwen behoudt of (weer) terugkrijgt. Dat doen we door u te helpen bij het zo lang mogelijk thuis wonen. U te begeleiden bij een voorspoedig herstel. Of door u een prettig verblijf te bieden in een nieuwe woonomgeving.

Alles wat we doen proberen we zo goed mogelijk te doen. Om de kwaliteit hoog te houden, zijn we actief op zoek naar uw ervaringen met onze zorg- en dienstverlening. Met elkaar in gesprek, dat is daarbij ons motto.

Een compliment, een idee of een verbetersuggestie?

Wat vindt u goed gaan? Wat kan beter volgens u? En wat moet echt anders? Wij zien uw reactie van welke aard dan ook als een manier om met elkaar in gesprek te gaan en onze zorg- en dienstverlening te kunnen verbeteren.

We gaan zoveel mogelijk op uw wensen in. Maar hoe goed we ons best ook doen, u kunt toch een keer minder tevreden zijn. Als dat zo is, horen we dat graag van u.

Heeft u juist een hele goede of prettige ervaring met ZZG zorggroep, dan kunt u dit ook laten weten. Ook dát horen wij graag. Of misschien heeft u geen probleem of compliment, maar wél een voorstel of opmerking voor verbetering. Wij waarderen het zeer als u ons dat laat weten.

In gesprek met elkaar

Er zijn verschillende manieren waarop we met elkaar in gesprek kunnen gaan. Hieronder zijn ze (kort) beschreven.

Medewerker

Of u nu wel of niet tevreden bent, de meest directe manier om dit te bespreken is in een open gesprek met de betreffende medewerker. U kunt dan samen kijken of er meteen een goede oplossing gevonden kan worden. Als u dat wenst kunt u ook de leidinggevende aanspreken.

Klachtenfunctionaris

U kunt een beroep doen op een onafhankelijke klachtenfunctionaris; deze is niet in dienst van ZZG zorggroep. De klachtenfunctionaris bemiddelt, adviseert u over de te volgen weg en helpt u bij het vinden van een oplossing.

U kunt de klachtenfunctionaris bereiken:

- telefonisch via de Zorgcentrale van ZZG zorggroep:
024 - 366 57 77
- via een e-mail aan
Klachtenbemiddeling@zzgzorggroep.nl

De klachtenfunctionaris neemt binnen vier werkdagen contact met u op.

Raad van bestuur

Bent u ondanks de inzet van de klachtenfunctionaris niet tevreden over de uitkomst? Een volgende stap kan zijn het indienen van een klacht bij de raad van bestuur.

Dat kunt u als volgt doen:

- telefonisch via 024 – 301 79 00
- per e-mail: secretariaatrvb@zzgzorggroep.nl
- schriftelijk:

ZZG zorggroep
Secretariaat raad van bestuur
Antwoordnummer 552
6560 WB Groesbeek

De raad van bestuur neemt binnen vier werkdagen contact met u op. De behandeling van de klacht is binnen zes weken afgerond. Mocht onverhoopt langer tijd nodig zijn (maximaal tien weken), dan laten we u dat weten. U kunt overigens ook direct een klacht indienen bij de raad van bestuur, zonder tussenkomst van de klachtenfunctionaris.

Geschillencommissie

Als u het niet eens bent met het oordeel van de raad van bestuur, kunt u ervoor kiezen contact op te nemen met de Geschillencommissie of de burgerlijke rechter.

De Geschillencommissie

Postbus 90600

2509 LP Den Haag

T: 070 – 310 53 80

W: degeschillencommissiezorg.nl

Klacht over onvrijwillige zorg in het kader van Wet zorg en dwang (Wzd)

Heeft u een klacht over onvrijwillige zorg, dan kunt u een klacht indienen bij de landelijke Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ).

Een klacht over onvrijwillige zorg kan gaan over:

- de beslissing van een arts over de wilsbekwaamheid van een cliënt
- het opnemen van onvrijwillige zorg in het zorgplan
- het uitvoeren van het zorgplan in relatie tot onvrijwillige zorg
- onvrijwillige zorg in onvoorziene situaties
- het bijhouden van het dossier in relatie tot onvrijwillige zorg
- de beslissing over verlof of ontslag
- nakoming van een beslissing of over een beslissing van de Wzd functionaris

U kunt de klacht over onvrijwillige zorg per mail indienen via het secretariaat raad van bestuur van ZZG zorggroep, secretariaatrvb@zzgzorggroep.nl

Zij sturen de klacht direct door naar de KCOZ. De klachtencommissie onvrijwillige zorg neemt binnen 14 dagen een beslissing over uw klacht.

Tot slot

Laat het ons weten als u een klacht heeft, maar ook als u een compliment of idee wilt delen.

Wilt u meer weten? Bekijk dan de klachtenregeling op onze website: zzgzorggroep.nl/kwaliteit
of neem contact met ons op via telefoonnummer:
024 – 366 57 77.

ZZG zorggroep

Postbus 9001

6560 GB Groesbeek

T 024 - 366 57 77

E info@zzgzorggroep.nl

ZZGP17 | Tevreden over onze ondersteuning?
juli 2024

