Contact

Uitgebreide informatie over de behandeling van klachten kunt u lezen in de klachtenregeling. Deze kunt u opvragen bij uw persoonlijk begeleider of de klachtenfunctionaris. Ook kunt u de informatie downloaden via www.interzorg.nl.

Klachtenfunctionaris
Alice Hesp
Beilerstraat 221, 9401 PJ Assen
(Per 1 juni 2020: Portugallaan 6, 9403 DS Assen)
Telefoon: 06 83 20 60 72
klachtenfunctionaris@interzorg.nl

Klachtencommissie
Secretariaat Klachtencommissie
Beilerstraat 221, 9401 PJ Assen
(Per 1 juni 2020: Portugallaan 6, 9403 DS Assen)
klachtencommissie@interzorg.nl

022020/AV

www.interzorg.nl

inter zorg

dicht bij jezelf

Uw klacht, wij doen er iets mee



Ondanks de inzet van onze medewerkers kan het gebeuren dat u niet tevreden bent over uw zorg, behandeling of bejegening door Interzorg. Wij vinden het erg belangrijk dat u uw onvrede kenbaar maakt. Het willen weten of we het goed doen maakt onderdeel uit van wie wij zijn en wat wij doen.
U kunt ervan op aan dat uw klachten en suggesties serieus behandeld worden. Voor ons is het belangrijk om te weten hoe wij de kwaliteit van ons functioneren kunnen verbeteren.

inter zorg

dicht bij jezelf

Klachtenfunctionaris

We vinden het belangrijk om verwachtingen naar elkaar uit te spreken. Als er zaken zijn die u dwars zitten, kunt u die het beste bespreken met degene die het aangaat, bijvoorbeeld de persoonlijk begeleider, een andere verzorgende of verpleegkundige, de zorgmanager, arts of therapeut. Het is niet altijd gemakkelijk zo'n gesprek te voeren. Meestal werkt het wel verhelderend. Soms is dat niet mogelijk of heeft u al een dergelijk gesprek gevoerd, maar leverde dat niet het gewenste resultaat op. In dat geval kunt u contact opnemen met de klachtenfunctionaris. Dit geldt voor klachten van alle cliënten van Interzorg, ook voor cliënten die thuis wonen (Wijkzorg) en gebruikmaken van diensten van Interzorg.

Klachtenfunctionaris

U kunt zelf rechtstreeks contact opnemen met de klachtenfunctionaris. Zij kan u helpen de juiste weg te vinden voor de behandeling van uw klacht. Daarnaast kan zij bemiddelen tussen u en degene(n) over wie u een klacht heeft. De klachtenfunctionaris voert dan een of meer gesprekken met u en de betrokkene(n). Als u dat wilt, kunt u iemand meenemen naar het gesprek. Dat geldt ook voor degene(n) over wie u geklaagd heeft.

U kunt de klachtenfunctionaris altijd telefonisch, rechtstreeks per e-mail of via het klachtenformulier op onze website benaderen voor een afspraak. Uiteraard wordt er vertrouwelijk omgegaan met uw informatie. De klachtenfunctionaris heeft een plicht tot geheimhouding.

Het kan gebeuren dat u na bemiddeling door de klachtenfunctionaris niet tevreden bent. Misschien wilt u ook dat uw klacht diepgaand onderzocht wordt en verwacht u een onafhankelijk oordeel. In dat geval kunt u uw klacht voorleggen aan de klachtencommissie.

Klachtencommissie

Klachtencommissie

U kunt uw klacht schriftelijk of per e-mail indienen bij de klachtencommissie.

- In uw brief beschrijft u wat uw klacht is, de situatie waarover u ontevreden bent, wie erbij betrokken zijn en welke stappen u ondernomen hebt om het probleem op te lossen. Zet uw naam, adres, de datum en uw handtekening in de brief. Vermeld ook of u optreedt als (wettelijk) vertegenwoordiger. De klachtenfunctionaris kan u helpen bij het opstellen van de brief. Zodra de brief is aangekomen krijgt u een schriftelijke bevestiging.

- U kunt ook een e-mail sturen naar klachtencommissie@interzorg.nl. Vermeld hierin dezelfde zaken als in de brief.

- U kunt als cliënt of eerste contactpersoon ook een ander schriftelijk machtigen om een klacht in te dienen.

De klachtencommissie is onafhankelijk, geen van de leden vervult een functie bij Interzorg. De commissie bestaat uit vier leden en is zo samengesteld dat zij klachten op onbevooroordeelde en deskundige wijze kan behandelen. De klachtencommissie onderzoekt ingediende klachten en kan deze gegrond of ongegrond verklaren. Indien gewenst, kan een hoorzitting plaatsvinden waarbij zowel uw verhaal als dat van degene tegen wie uw klacht gericht is, worden gehoord. Er kan ook dossieronderzoek worden verricht, mits u daarmee instemt. Op basis van haar bevindingen geeft de klachtencommissie adviezen aan de Raad van Bestuur om de gang van zaken binnen onze organisatie te verbeteren.



U wordt op de hoogte gesteld van het advies en wat ermee gedaan wordt.

Het indienen van een klacht heeft vanzelfsprekend geen negatieve gevolgen voor uw behandeling of verzorging. Ook is uw privacy gewaarborgd.