

## Gang van zaken bij ontevredenheid of klacht

Beste cliënt en/of naaste,

Wanneer u niet tevreden bent over het verloop van de zorg of over een bepaald voorval, dan hopen wij dat u dit zegt tegen de desbetreffende zorgverlener(s) en samen tot een oplossing komt. Wanneer u dat niet wilt (of kunt) of er samen niet uitkomt, dan kunt u contact opnemen met de onafhankelijke klachtenfunctionaris van Coöperatie Dichtbij U.A.

### De klachtenfunctionaris

De klachtenfunctionaris heeft in een conflict de rol van ondersteuner. Daarbij is zij neutraal en onpartijdig, dat voornamelijk tot uiting komt door het toepassen van hoor en wederhoor. De klachtenfunctionaris heeft geen andere functie bij Coöperatie Dichtbij U.A. dan die van klachtenfunctionaris. Dit benadrukt de onafhankelijkheid.

### Contactgegevens klachtenfunctionaris

U kunt de klachtenfunctionaris zowel bereiken via de telefoon, per post als per e-mail.

Telefoon klachtenfunctionaris: 06 30 68 67 62

E-mail klachtenfunctionaris: klacht@dichtbij.coop

Postadres klachtenfunctionaris: Postbus 1782, 9701 BT Groningen

### Hoe werkt de klachtenfunctionaris?

De klachtenfunctionaris helpt u om uw ontevredenheid zo goed en compleet mogelijk onder woorden te brengen en die voor te leggen aan de desbetreffende zorgverlener(s). De klachtenfunctionaris oordeelt zelf niet over de klacht, maar helpt u ter ondersteuning.

### Eerste gesprek

Als u per brief of per e-mail een klacht hebt ingediend, ontvangt u uiterlijk vier werkdagen na ontvangst van uw brief/e-mail een ontvangstbevestiging van de klachtenfunctionaris. Daarbij nodigt zij u uit voor een gesprek. Dit gesprek vindt plaats op de door u gewenste plaats.

In het gesprek zorgt de klachtenfunctionaris ervoor dat goed duidelijk wordt wat het probleem inhoudt. Vervolgens wordt besproken wat er nodig is om het probleem op te lossen.

### Probleemoplossend gesprek

Vaak stelt de klachtenfunctionaris voor om een gesprek te voeren tussen u en de zorgverlener(s) waar de klachtenfunctionaris zelf ook bij is. Te hopen is dat het gesprek het probleem verhelpt en/of ontevredenheid in de nabije toekomst voorkomt.

Wanneer u geen gesprek wilt, dan kunt u met behulp van de klachtenfunctionaris een klachtbrief opstellen.

### Klachtbrief

De klachtenfunctionaris kan u helpen bij het schrijven van een duidelijke klachtbrief. De brief wordt vervolgens (met uw toestemming) ter reactie voorgelegd aan de desbetreffende zorgverlener(s). De reacties van de zorgverlener(s) op uw brief koppelt de klachtenfunctionaris aan u terug. Soms zijn meerdere brieven heen en weer nodig om de gewenste duidelijkheid of oplossing te vinden.

### Raad van Bestuur

Als u niet tevreden bent met de reactie van de zorgverlener(s) en u een oordeel over de klacht wenst, dan kunt u uw klacht schriftelijk indienen bij de Raad van Bestuur van Coöperatie Dichtbij U.A. De klachtenfunctionaris kan u hierbij ondersteunen.

Adres Raad van Bestuur: Rouaanstraat 20a  
9723 CD Groningen

De voorzitter Raad van Bestuur geeft binnen zes weken een oordeel over de klacht en zal dit schriftelijk aan u mededelen, en ook een paar dagen later aan de desbetreffende zorgverlener(s).

### **Geschillencommissie**

Als uw klacht door de Raad van Bestuur als ongegrond wordt beoordeeld, kunt u op grond van de Wet kwaliteit klachten en geschillen zorg (Wkkgz) een klacht indienen bij de geschillencommissie waarbij Coöperatie Dichtbij U.A. zich heeft aangesloten. De contactgegevens van de geschillencommissie staan beschreven in het schriftelijke oordeel van de voorzitter Raad van Bestuur van Coöperatie Dichtbij U.A.

### **Klacht intrekken**

In alle fasen kunt u de behandeling van uw klacht stopzetten. U kunt daarna niet een klacht over hetzelfde probleem en/of dezelfde zorgverlener indienen, behalve wanneer het gaat om een nieuwe gebeurtenis of gedraging van de zorgverlener(s).

Wij hopen dat wij u met dit informatieblad voldoende hebben geïnformeerd over de gang van zaken bij ontevredenheid of bij klachten. Mocht u hier nog vragen over hebben, dan kunt u dit bespreken met onze kwaliteitsconsultant via [kwaliteit@dichtbij.coop](mailto:kwaliteit@dichtbij.coop).