

## **Niet tevreden?**

Ondanks ons streven naar de best mogelijke kwaliteit van zorg en de zorgvuldigheid waarmee door alle zorgverleners die aangesloten zijn bij de Zorggroep Zorroo wordt gewerkt, kan het voorkomen dat u niet tevreden bent over de gang van zaken, kritiek heeft over de werkwijze of een punt ter verbetering aan ons wilt melden. Wij waarderen het wanneer u ons de gelegenheid geeft van uw klacht te leren en onze organisatie daarmee de kans geeft om de zorg te verbeteren. Wij kunnen dan samen met u zoeken naar een oplossing of verbetering.

Met uw onvrede of klachten kunt u het volgende doen:

### **1. Probeer samen met uw zorgverlener het probleem op te lossen**

Voor klachten die betrekking hebben op zorg voor Diabetes Mellitus 2, COPD, Hart- & Vaatzorg (CVRM), GGZ, Ouderenzorg, Stoppen met Roken en Leefstijl die geleverd wordt door zorgverleners van Zorggroep Zorroo- zoals huisartsen, diëtisten, podotherapeuten, pedicures, specialisten ouderengeneeskunde, leefstijlcoaches, stoppen met roken coaches en psychologen – raden wij u aan in eerste instantie in gesprek te gaan met de betreffende zorgverlener. Zij waarderen het als u uw onvrede met hen direct bespreekt. Samen kunt u zoeken naar een oplossing. U kunt de desbetreffende praktijk bellen voor een afspraak of onderstaand klachtenformulier invullen (Klik op 'open formulier').

### **2. Indienen klacht volgens klachtenprocedure zorgverlener**

Het kan zijn dat bovengenoemde stap niet tot een oplossing heeft geleid. In dat geval verwijzen wij u naar de klachtenprocedure van de betreffende zorgverlener, welke te vinden is op diens website.

### **3. Ontevreden over Zorggroep Zorroo**

Alleen als uw klacht betrekking heeft op Zorggroep Zorroo als organisatie of op een medewerker van de zorggroep, dan kunt u uw klacht indienen bij Zorggroep Zorroo. Let wel: dit kan alleen als uw ontevredenheid of verbeterpunt betrekking heeft op de zorgprogramma's Diabetes Mellitus 2, COPD, Hart- & Vaatzorg (CVRM), GGZ, Ouderenzorg, Stoppen met Roken en Leefstijl. Is dit het geval, dan kunt u hiervoor telefonisch, schriftelijk of per mail contact opnemen met het bedrijfsbureau van Zorroo.

U kunt ook het formulier op de website gebruiken om uw klacht of punt ter verbetering te melden

### **4. Advies en informatie door het Adviespunt Zorgbelang**

Als u moeite heeft om uw klacht bespreekbaar te maken, kan het Adviespunt Zorgbelang u helpen. U krijgt advies en informatie over uw rechten en plichten. Het Adviespunt werkt onafhankelijk van hulpverleners en instellingen in de gezondheidszorg en is onderdeel van Zorgbelang. Het Adviespunt is telefonisch te bereiken via 0900 2437070 (0,10 cent per minuut) of via de website [www.adviespuntzorgbelang.nl](http://www.adviespuntzorgbelang.nl).

### **5. Indienen van de klacht bij de Stichting Klachten & Geschillen Eerstelijnszorg**

Het kan zijn dat bovengenoemde mogelijkheden niet tot een oplossing hebben geleid of in uw geval niet van toepassing zijn. In dat geval kunt u uw klacht schriftelijk indienen bij de [Stichting Klachten en Geschillen Eerstelijnszorg](#).

Na ontvangst van uw klacht neemt een medewerker klachtenopvang en klachtenbemiddeling telefonisch contact met u op over de te volgen procedure.

### **Hoe werkt de klachtenregeling van Zorggroep Zorroo**

De manier waarop uw klacht wordt afgehandeld, hangt af van de inhoud van uw klacht en uw bedoeling daarmee. De klachtenprocedure van Zorggroep verloopt als volgt:

- De ontvangst van uw brief wordt binnen 10 werkdagen schriftelijk of mondeling aan u bevestigd
- Uw klacht wordt daarna door de bedrijfsmanager met u binnen 1 maand besproken
- Zorroo zal trachten de klacht naar uw tevredenheid binnen 2 maanden af te handelen. Dit kan in een persoonlijk gesprek of via een telefonisch of schriftelijk contact
- Indien u dat wenst vindt een bemiddelingsgesprek plaats.

### **Hoe werkt de klachtencommissie?**

Wanneer de klachtencommissie uw klacht ontvangt, dan worden u en de betrokken zorgverlener geïnformeerd over de te volgen procedure. Om uw klacht goed te kunnen beoordelen, verzamelt de klachtencommissie alle informatie die zij daarvoor nodig heeft om te komen tot een uitspraak.

Ook kan de klachtencommissie u en uw zorgverlener en/of de zorggroep de gelegenheid geven de klacht toe te lichten en erop te reageren. Uiteindelijk volgt er een uitspraak over de klacht waarin de klachtencommissie zegt of de klacht al dan niet gegrond is. De uitspraak van de klachtencommissie is niet bindend. De zorgverleners en de zorggroep zijn formeel niet verplicht om de uitspraak van de commissie op te volgen. De praktijk wijst echter uit dat de zorgverleners terdege rekening houden met de adviezen en aanbevelingen van de klachtencommissie.

Mocht de bemiddeling van de klachtencommissie niet tot een oplossing hebben geleid dan kunt u bij de Stichting Klachten en Geschillen Eerstelijnszorg de klacht indienen.

### **Stichting Klachten & Geschillen Eerstelijnszorg**

Postbus 8018

5601 KA Eindhoven

Telefoon: 088-0229100

E-mail: [info@skge.nl](mailto:info@skge.nl)

Website: [www.skge.nl](http://www.skge.nl)

Wilt u hulp bij het indienen van uw klacht?

Bel dan met het Informatie- en Klachtenbureau Gezondheidszorg (IKG).

Telefoon: 0900 243 7070