



Klachtenregeling Roos Zorg en Advies

In de wet klachten en geschillen zorg (Wkkgz) staat omschreven waaraan een zorgorganisatie moet voldoen bij klachten, onvrede en geschillen betreft de geboden zorg. Roos Zorg en Advies is aangesloten bij Erisietsmisgegaan.nl voor melding van alle klachten en bemiddeling als u er met uw zorgverlener niet uitkomt.

In deze klachtenregeling wordt stap voor stap beschreven wat de zorgvrager kan doen om samen met de zorgverlener de onvrede over de geleverde zorg weg te nemen. Het gehele proces, zoals dat in deze klachtenregeling wordt beschreven, tot en met de beslissing van de geschillencommissie, voldoet aan de eisen van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz).

Stappenplan bij een geschil tussen client en zorgverlener

1. Heb als doel om er samen uit te komen.

De zorgvrager geeft aan wat het probleem is en wat hij wil bereiken. Via de website www.erisietsmisgegaan.nl kan de zorgvrager een melding maken. De helpdesk is op werkdagen bereikbaar.

2. De klachtenbehandeling.

De zorgvrager kan bij het verwoorden van de klacht hulp krijgen van een klachtenfunctionaris van Erisietsmisgegaan.nl. Deze functionarissen zijn ervaren in communicatie en coaching en advies en onafhankelijk van de zorgverlener. De klacht wordt binnen 6 weken afgehandeld.

3. Bemiddeling

Als de behandeling van de klacht niet heeft geleid tot een aanvaardbare oplossing voor zorgvrager en zorgverlener kan er een bemiddelingsgesprek plaatsvinden onder begeleiding van erisietsmisgegaan.nl. Binnen zes weken vinden deze gesprekken plaats.

4. De geschillencommissie

Als de behandeling van uw klacht en/of bemiddeling niet tot een voor u goede oplossing heeft geleid kunt u de klacht voorleggen aan de geschillencommissie van Erisietsmisgegaan.nl. Dit kan tot een periode van vijf jaar.

Contactgegevens Erisietsmisgegaan

+31 (0) 35 20 31 585

info@erisietsmisgegaan.nl

Meer informatie kunt u vinden op de [website](#).