



Als u klachten heeft (ouderenzorg)



Saxenburgh Groep

Inleiding

Medewerkers van de Saxenburgh Groep ouderenzorg willen u zo goed mogelijk van dienst zijn. Toch kan het gebeuren dat u of u als naaste niet tevreden bent over de zorgverlening. Wij vinden het daarom belangrijk dat u uw klacht met ons deelt. Dit is niet alleen van belang voor uw eigen tevredenheid. Het helpt ons ook om u en anderen in de toekomst nog beter van dienst te kunnen zijn.

Zorgverlener

Het heeft de voorkeur dat u of uw naaste uw klacht eerst bespreekt met degene die daar volgens u verantwoordelijk voor is. Zorgverleners vinden het prettig als u opmerkingen of klachten rechtstreeks met hen bespreekt. Wanneer zo'n gesprek niet het gewenste resultaat geeft of wanneer een gesprek met diegene niet mogelijk is, kunt u contact opnemen met de klachtenfunctionaris.

Klachtenfunctionaris

De klachtenfunctionaris kan u helpen bij het vinden van de juiste weg voor de behandeling van uw klacht. Zij bemiddelt, adviseert, is onpartijdig en heeft geheimhoudingsplicht. Door bemiddeling wordt er gezocht naar een voor alle partijen bevredigende oplossing.

De klachtenfunctionaris hoort graag van u wat u wilt bereiken, zodat zij daarmee rekening kan houden bij de behandeling van uw klacht. In overleg met u vraagt de klachtenfunctionaris aan de betreffende verantwoordelijke zijn reactie op uw klacht. Dit wordt met u besproken of u krijgt een schriftelijke reactie. De klachtenfunctionaris kan ook een bemiddelingsgesprek organiseren tussen u en de betrokkenen. Zij is hierbij onpartijdig gespreksleider.

Als de klachtenfunctionaris denkt dat het van belang is uw medisch dossier in te zien, vraagt zij hiervoor uw toestemming.

Wilt u contact met de klachtenfunctionaris, dan kunt u bellen, mailen, schrijven of een klachtenformulier invullen op de website.

☎ 06 525 273 78 bereikbaar op donderdag en vrijdag

✉ klachtenoz@sxb.nl

✉ Saxenburgh Groep, t.a.v. klachtenfunctionaris ouderenzorg
Postbus 1, 7770 AA Hardenberg

🌐 www.saxenburgh.nl

Als u een klacht heeft over een factuur, dan draagt de klachtenfunctionaris uw klacht over aan de zorgadministratie, die uw klacht verder afhandelt en u hierover informeert.

Als u niet tevreden bent over het resultaat na bemiddeling van de klachtenfunctionaris wijst zij u op verdere stappen.

Schadevergoeding, financiële claim

Als u van oordeel bent dat de Saxenburgh Groep aansprakelijk kan worden gesteld voor schade die u meent te hebben geleden, kunt u dat schriftelijk laten weten.

✉ Saxenburgh Groep t.a.v. raad van bestuur, Postbus 1,
7770 AA Hardenberg

Klachtbehandeling volgens de Wet Bopz

De klachtenfunctionaris kan u adviseren bij klachten die vallen onder de wet Bopz. Een Bopz klacht, betreffende cliënten met psychogeriatrische zorg, kunt u uitsluitend schriftelijk indienen via het postadres van de klachtenfunctionaris.

Externe instanties

Geschillencommissie

U kunt uw klacht voorleggen aan de geschillencommissie. Hiervoor heeft u een schriftelijk oordeel van de raad van bestuur nodig. Dit moet u wel doen binnen twaalf maanden nadat u het oordeel van de raad van bestuur heeft ontvangen. De geschillencommissie kan een bindend advies uitbrengen over uw klacht. Voor de behandeling van uw verzoek brengt de geschillencommissie kosten in rekening.

☎ (070) 310 53 80

✉ De Geschillencommissie Zorg, Postbus 90600, 2509 LP
Den Haag

🌐 www.geschillencommissiezorg.nl

Bij vragen of klachten over de zorg kunt u ook terecht bij:

Zorgbelang Overijssel

☎ (074) 250 01 55

✉ Lupinestraat 9, 7552 HJ Hengelo

🌐 www.zorgbelang-nederland.nl

Regionaal Tuchtcollege Zwolle (Overijssel, Gelderland, Flevoland)

☎ (088) 371 25 70

✉ Postbus 10067, 8000 GB Zwolle

🌐 www.tuchtcollege-gezondheidszorg.nl

Landelijk Meldpunt Zorg (LMZ)

☎ (088) 120 50 20

✉ Postbus 2115, 3500 GC Utrecht

🌐 www.landelijkmeldpuntzorg.nl