

KLACHTENPROCEDURE KZS

1. OVER DIT DOCUMENT

Dit document legt uit wat u kunt doen als u niet tevreden bent over Kampen Zorgt Samen (KZS). U leest hier hoe u een klacht kunt indienen en wat er daarna gebeurt.

2. WAT IS KZS?

KZS is een samenwerking tussen zorgverleners PGVZ en Curadomi thuiszorg (onderdeel van Lelie zorggroep). KZS helpt inwoners van Kampen van 67 jaar en ouder met ondersteuning binnen de Wmo. We werken samen met de gemeente Kampen en andere organisaties.

3. HET VERSCHIL TUSSEN EEN KLACHT EN BEZWAAR

Een klacht gaat over hoe u bent behandeld door een medewerker of over de dienstverlening van KZS.

Een bezwaar gaat over een besluit dat KZS heeft genomen. Als u het niet eens bent met een besluit over uw zorg, kunt u bezwaar maken bij de gemeente Kampen. Kijk hiervoor op de [website van de gemeente Kampen](#).

4. HOE DIENT U EEN KLACHT IN?

U kunt op drie manieren een klacht indienen:

1. U vult het klachtenformulier in op de website van KZS. In dit formulier worden alle benodigde gegevens opgevraagd om de Klacht secuur te kunnen behandelen. van KZS in en stuurt deze per post of e-mail naar klacht@kampenzorgtsamen.nl
2. Lukt dit niet? Stuur u dan een e-mail met uw klacht naar klacht@kampenzorgtsamen.nl. Zet hier de informatie in zoals wordt gevraagd in het klachtenformulier. Zie ook hoofdstuk 5 van dit document voor de benodigde informatie.
3. Lukt ook dit niet, belt u dan ons Team Toegang en geef aan dat u een klacht wil doorgeven. De consulent vraagt de benodigde informatie, zoals hieronder opgegeven, om de Klacht secuur te behandelen.

5. WELKE INFORMATIE HEBBEN WE NODIG?

Als u een klacht indient, geef dan deze informatie:

- Uw volledige naam
- Uw e-mailadres
- Uw telefoonnummer
- Beschrijving van uw klacht
- Naam van de medewerker(s) waar uw klacht over gaat
- Eventuele extra informatie die belangrijk is voor uw klacht

U krijgt binnen 5 werkdagen een bericht dat we uw klacht hebben ontvangen. U kunt tijdens de behandeling van uw klacht altijd iemand meenemen die u helpt.

6. WAT GEBEURT ER MET UW KLACHT?

U kunt uw klacht op verschillende manieren bespreken:

- Met de medewerker waar u niet tevreden over bent
- Met de leidinggevende van deze medewerker

De medewerker zal met u in gesprek gaan om te proberen uw klacht op te lossen. Als dat niet lukt, kunt u praten met de leidinggevende.

Als uw klacht dan nog niet is opgelost, wordt deze doorgestuurd naar de klachtenfunctionaris van de zorgorganisatie. Deze persoon gaat verder met uw klacht.

7. WANNEER IS UW KLACHT AFGEHANDELD?

Uw klacht is afgehandeld als:

- U aangeeft dat u geen klacht meer wilt indienen, of
- Uw klacht is opgelost tijdens een gesprek, of
- Uw klacht is opgelost door de medewerker of leidinggevende, of
- Uw klacht is doorgestuurd naar de klachtenfunctionaris. In dit geval eindigt uw klacht bij KZS, maar loopt de klacht door via de betreffende zorgorganisatie.

8. HEEFT U VRAGEN?

Heeft u vragen over deze procedure? Neem dan contact op met KZS via telefoonnummer 038 2022675 of stuur een e-mail naar info@kampenzorgtsamen.nl.