

Klachtenprocedure Thuiszorg Comfort voor cliënten

U ontvangt zorg van Thuiszorg Comfort. Soms kan het gebeuren dat u niet tevreden bent. Dat is vervelend en daarover moet gepraat kunnen worden. Immers alleen dan kan er wat aan gedaan worden en kunnen verbeteringen in gang worden gezet. Het is aan te raden in gesprek te gaan met de betreffende zorgverlener of de wijkverpleegkundige. Indien u er op deze manier niet uitkomt, kunt u altijd contact opnemen met de manager zorg, of met de directie.

Mocht u er alsnog samen niet uitkomen of mocht u dit niet willen, dan kunt uw klacht ook bespreken met de externe klachtenfunctionaris van Thuiszorg Comfort. Hiervoor kunt u contact opnemen met Max van Veenendaal info@eckg.nl, onder vermelding van "indiening klacht". Hij probeert met u tot een oplossing te komen. De klachtenfunctionaris is onafhankelijk en is aangesloten bij Stichting Expertisecentrum Klacht en Gezondheidsrecht.

Het indienen van een klacht

De cliënt (of op diens verzoek zijn/haar vertegenwoordiger) kan zelf een klacht indienen bij de onafhankelijke klachtenfunctionaris. De taak van de onafhankelijke klachtenfunctionaris is om te bemiddelen en te ondersteunen, om zodoende het conflict tot een goed einde te brengen. Binnen 6 weken wordt deze klacht behandeld en beoordeeld.

Bent u niet tevreden over de uitkomst van dit oordeel, dan kunt u bezwaar indienen bij een externe, onafhankelijke klachtencommissie. Deze externe commissie kent een vaste kern en bestaat altijd uit een voorzitter, een medisch deskundige en een inhoudsdeskundige. De externe commissie behandelt binnengekomen klachten conform de geldende klachtenregeling en is aangesloten bij Stichting Expertisecentrum Klacht en Gezondheidsrecht (Eckg). U kunt er ook voor kiezen om uw klacht in te dienen bij de burgerlijke rechter. In beide gevallen zal een bindende uitspraak volgen.

Voor u als cliënt zijn er geen kosten verbonden aan het indienen van een klacht.

Contact Thuiszorg Comfort:

Beethovenlaan 1
9722 KJ Groningen

Open: ma-vr 8.30 - 16.30 uur

Tel: 050 - 50 32 553

E-mail: info@thuiszorgcomfort.nl

Contact externe klachtenfunctionaris van Thuiszorg Comfort:

Max van Veenendaal, info@eckg.nl (onder vermelding van "indiening klacht")

[Meer informatie over Stichting Expertisecentrum Klacht en Gezondheidsrecht \(Eckg\)](#)

[Meer informatie over Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg \(Wkkgz\)](#)