

Klachten- en Geschillenregeling

Deze klachtenregeling is gepubliceerd op de website via <https://zintri.nl/publicaties/>.

Zintri bestaande uit:

- > Zintri Home 4 You (Beschermd Wonen)
- > Zintri Zorggroep Nederland (Ambulante zorg: Behandeling en Begeleiding)

Klachtenprocedure Zintri is conform de Wkkgz (wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg). Onderdeel van deze wet zijn:

- > Interne Klachtenprocedure & Klachtencommissie
- > Onafhankelijke klachtenfunctionaris
- > Vertrouwenspersoon (intern en extern)
- > Externe Klachtenprocedure & Klachten- en Geschillencommissie

Natuurlijk doen we alles eraan om de best mogelijke zorg te bieden, maar dit is en blijft mensenwerk. Het kan derhalve voorkomen dat u niet tevreden bent. Voor ons is dat belangrijk om te weten, want dan kunnen we proberen er iets aan te doen. Bespreek een klacht of gevoel van ontevredenheid daarom direct met u hulpverlener als u niet tevreden bent. Als dat het probleem niet heeft opgelost hebben we de interne klachtenprocedure. Meer weten? Hieronder staat de klachtenprocedure. Wij vinden het wel belangrijk uw erop te wijzen dat het u als klant vrijstaat (zonder contact met uw begeleider) een klacht in te dienen bij Zintri (intern) of via de externe klachtencommissie Quasir. U bent niet verplicht eerst in gesprek te gaan met uw begeleider of diens leidinggevende ten aanzien van klachten.

Klachtenprocedure

1. Heeft u een klacht? Meld het ons!

Alle medewerkers van Zintri streven ernaar om jou de best mogelijke zorg te bieden. Toch kan het voorkomen dat u niet tevreden bent en een klacht hebt over bijvoorbeeld de kwaliteit van de zorg, het gedrag van medewerkers, procedures of andere zaken rondom de begeleiding. Wij verzoeken u dit te melden, want dan kunnen we er wat aan doen.

Iedereen die direct of indirect te maken heeft of heeft gehad met de zorg- en dienstverlening van Zintri kan een klacht indienen. Elk bericht dat bij Zintri binnenkomt waarin u aangeeft ontevreden te zijn, wordt behandeld als een klacht. In deze procedure vindt u informatie over hoe u uw onvrede met ons kunt delen. Na het ontvangen van een klacht wordt er zo snel mogelijk gereageerd:

- > Binnen 1 week wordt er contact met jou opgenomen
- > Binnen 6 weken is uw klacht behandeld en heb u uitsluitel

2. Stappen van de klachtenprocedure

Indien gewenst kunt u altijd een interne of externe vertrouwenspersoon inschakelen welke u kan ondersteunen bij uw klacht. De vertrouwenspersoon heeft geheimhoudingsplicht en ondersteunt u door samen met u te zoeken naar een informele oplossing voor uw klacht.

Contactgegevens:

- > Interne vertrouwenspersoon
[Meldpunt Zorgervaring - Formulier invullen](#)
(onder vermelding van interne vertrouwenspersoon)
- > Externe vertrouwenspersoon
Voor cliënten Wmo/Wlz/Zvw: via Quasir
Voor cliënten Jeugdwet: via AKJ
Aan te vragen via: 085 165 00 51 of [Quasir Klacht \(extern\) - Formulier invullen](#)

Fase 1: Interne klachtenprocedure

A) Bespreek uw klacht met de betrokken medewerker

De eerste stap bij een klacht is altijd dat u uw klacht direct bespreekt met de betreffende medewerker om te proberen om het gezamenlijk op te lossen. De betrokken medewerker onderneemt actie ten aanzien van de klacht. Soms is het lastig de klacht bespreekbaar te maken met de direct betrokken hulpverlener. Het staat u altijd vrij direct contact op te nemen met de interne klachtencommissie van Zintri (zie punt B), onafhankelijke klachtenfunctionaris (zie punt C) of met Quasir (zie punt D). Bovendien kunt u om ondersteuning vragen bij de interne vertrouwenspersoon van Zintri (of op verzoek de externe vertrouwenspersoon), zie punt hierboven.

B) Indien de klacht niet voldoende is opgelost, kunt u de interne klachtenprocedure starten

Mocht u samen met de betrokken hulpverlener niet tot een oplossing komen, kunt u als 2e stap een klacht indienen middels de interne klachtenprocedure van Zintri. U kunt uw klacht telefonisch (085 165 00 51) of digitaal ([Meldpunt Zorgervaring - Formulier invullen](#)) kenbaar maken. De interne klachtencommissie van Zintri zal uw klacht vervolgens in behandeling nemen. De interne klachtencommissie zal samen met u proberen een passende oplossing te vinden.

C) Indien stap A en B niet tot het gewenste resultaat hebben geleid, kunt u een onafhankelijke klachtenadviseur inschakelen

Indien stap A en B niet tot het gewenste resultaat hebben geleid, of indien u hier gedurende het proces behoefte aan heeft, kunt u een onafhankelijke klachtenfunctionaris inschakelen. Dit kan in overleg met Zintri, maar ook op uw eigen verzoek. Zintri werkt hiervoor samen met Quasir, van waaruit de onafhankelijk adviseur ingeschakeld kan worden via 085 165 00 51 of digitaal via [Meldpunt Zorgervaring - Formulier invullen](#) o.v.v. onafhankelijke klachtenadviseur. De klachtenfunctionaris ondersteunt u bij het formuleren van uw klacht, geeft advies en bemiddelt bij het zoeken naar een passende oplossing. Uw klacht wordt altijd vertrouwelijk behandeld.

U kunt uw klacht indienen via het digitale formulier van Quasir: [Quasir Klacht \(extern\) - Formulier invullen](#). Daarnaast kunt u Quasir rechtstreeks benaderen via het Meldpunt Zorgervaring, onder vermelding van onafhankelijke klachtenfunctionaris, via 06 484 455 388 (maandag t/m vrijdag van 09.00 tot 17.00 uur) of per e-mail: bemiddeling@quasir.nl. Uiterlijk binnen 48 uur (op werkdagen) na uw melding wordt u, indien nodig, teruggebeld of gemaild.

Daarnaast maakt Zintri gebruik van Klacht Consult voor het op afroep inzetten van een onafhankelijke klachtenfunctionaris. Ook kan Klacht Consult desgewenst optreden als extern klankbord bij complexe of incidentele klachten.

Fase 2: Externe klachtenprocedure

D) Komt u er niet uit met de interne klachtencommissie of onafhankelijke klachtenfunctionaris?

Indien uw klacht na overleg met de interne klachtencommissie, onafhankelijke klachtenadviseur of de interne dan wel externe vertrouwenspersoon nog niet voldoende opgelost, dan kunt u de klachtenprocedure met een externe, onafhankelijke partij voortzetten. U kunt hiervoor terecht bij Quasir. Zintri is bij deze externe

organisatie aangesloten zodat u uw klacht middels de externe klachtenprocedure bij hen kunt indienen. U kunt uw klacht bij Quasir-groep indienen door contact op te nemen met de klachtenfunctionaris van Quasir: [Quasir Klacht \(extern\) - Formulier invullen](#).

Voor meer informatie over Quasir en hun stappenplan bij klachtenbemiddeling kunt u de website raadplegen: <https://www.quasir.nl/klachtenbehandeling/>. Wederom staat het u vrij contact op te nemen met Quasir alvorens u uw klacht intern indient.

E) Wilt u uw klacht indienen zonder dat te melden aan direct betrokkene(n) en/of interne klachtencommissie? Dat kan en mag!

In dat geval kunt u zonder tussenkomst van Zintri direct contact opnemen met de onafhankelijke klachtenadviseur via Quasir (zie punt 1C) of met de externe klachtencommissie van Quasir (zie punt 2D).

3. Geschillencommissie

Volgens de Wet kwaliteit klachten en geschillen in de zorg (Wkkgz) moeten zorgaanbieders aangesloten zijn bij een geschilleninstantie die is erkend door de minister van VWS. Hiermee hebben cliënten de mogelijkheid om klachten voor te leggen aan de geschilleninstantie waarbij de zorgaanbieder is aangesloten. Zintri is hiervoor aangesloten bij Quasir. Zie voor meer informatie de website van Quasir: <https://quasir.nl/geschilleninstantie/>. Voor melding van een zorggeschil kunt u terecht op de website van Quasir via: <https://zorggeschil.nl/melding/>.

4. Bezwaar

Wanneer u het niet eens bent met het besluit of het resultaat na uw ingediende klacht, kunt u schriftelijk bezwaar maken tegen het besluit of resultaat. Op basis van uw bezwaar wordt de originele klacht opnieuw beoordeeld. De beslissing over het bezwaar wordt vervolgens binnen twee weken schriftelijk en gemotiveerd aan u medegedeeld.

5. Privacy

De ingediende klacht wordt uiterlijk binnen 2 jaar na afhandeling verwijderd uit ons systeem. Wij verwijzen u tevens naar ons privacybeleid, gepubliceerd op onze website: <https://zintri.nl/publicaties/>.

6. Contactgegevens

Hieronder kunt u nog eens overzichtelijk alle contactgegevens terugvinden:

- > Interne klachtenprocedure Zintri: 085 1650051 | [Meldpunt Zorgervaring - Formulier invullen](#)
- > Interne vertrouwenspersoon: 085 165 00 51 | [Meldpunt Zorgervaring - Formulier invullen](#)
- > Externe klachtenprocedure Quasir: [Quasir Klacht \(extern\) - Formulier invullen](#)
- > Onafhankelijke klachtenfunctionaris Quasir: 06 484 455 388 | bemiddeling@quasir.nl
- > Externe vertrouwenspersoon cliënten Wmo/Wlz/Zvw bij Quasir: aan te vragen via [Quasir Klacht \(extern\) - Formulier invullen](#)
- > Externe vertrouwenspersoon cliënten Jeugdwet via AKJ: [Jeugdstem – vertrouwenspersonen akj \(adviesklachtenbureau jeugdzorg\)](#)
- > Geschillencommissie Quasir: <https://www.quasir.nl/geschilleninstantie-zorg/>
- > Publicaties: <https://zintri.nl/publicaties/>