

Document nummer 3.2 N	Pagina 1 van 1	Versie 1.1	 Datum: 14-11-2024
Procesbeheersing	Klachtenprocedure Zorggroep Vitez		

Klachtenprocedure Zorggroep Vitez

De intentie van Zorggroep Vitez is om goede zorg te bieden, die aansluit bij de behoeften van de cliënt en voldoet aan de algemeen geldende vereisten van deze zorg. Bij het verlenen van goede zorg past ook de goede omgang met (signalen van) onvrede over de zorg of diensten van Zorggroep Vitez. Zorggroep Vitez handelt klachten conform de Wkkgz (Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg).

Wanneer er sprake is van onvrede over de zorg en diensten van Zorggroep Vitez, worden de volgende stappen gezet:

- De onvrede wordt in eerste instantie besproken met persoonlijk begeleider of coördinator, met hen wordt gekeken naar een oplossing.
- Komt er geen oplossing, dan kan de klacht worden voorgelegd aan de Manager Zorg.
- Als manager zorg er niet uitkomt met de bewoner, wordt de klacht behandeld door het bestuur van Zorggroep Vitez.
- Wanneer Zorggroep Vitez er niet samen met de bewoner uitkomt, dan kan deze de vraag/klacht neerleggen bij de onafhankelijke klachtenfunctionaris van Quasir.
 - 0648445538
 - Bemiddeling@quasir.nl
- Mocht de bewoner er ook met de onafhankelijke klachtenfunctionaris niet uitkomen, dan de bewoner worden doorverwezen naar de onafhankelijke geschillencommissie.

Onafhankelijke vertrouwenspersoon Wet zorg en dwang

Per 1 januari 2020 hebben alle cliënten van Zorggroep Vitez recht op een onafhankelijke vertrouwenspersoon Wet Zorg en Dwang. Binnen regio Drenthe is Quasir door de Zorgkantoren aangewezen als vertrouwenspersoon. Bewoners kunnen daar terecht bij vragen en klachten omtrent onvrijwillige zorg. Hierover is een flyer beschikbaar met informatie en contactgegevens (Flyer - Cliëntenvertrouwenspersoon WZD en rechten vertegenwoordigers). Deze is op te vragen bij begeleiding.