



STICHTING
SIMPELE ZORG



KLACHTEN & GESCHILLEN



STICHTING
SIMPELE ZORG

Dagelijks doen wij ons best om u naar volledige tevredenheid op te vangen en zorg te bieden, mocht er onverhoopt toch iets voorvallen waar u geen goed bij gevoel bij heeft dan horen wij dat graag van u. Wij staan open voor vragen en suggesties en zullen dit ten alle tijden proberen deze zo goed mogelijk te behandelen en op te lossen

Mocht uw ontevredenheid doorgaan en komt u daarbij tot het indienen van een klacht. Dan staan wij garant voor een correcte afwikkeling. Simpele zorg heeft in het kader van de wet en zorg en welzijn een interne klachtenregeling opgesteld. Deze regeling beschrijft de werkwijze bij het behandelen en registreren van klachten bij cliënten en andere zorgvragers.

Bij voorkeur maken we een klacht eerst bespreekbaar bij de betrokkene. Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing dan kan een formele klacht bij de organisatie ingediend worden.

Een formele klacht dient schriftelijk ingediend te worden. Dit kan zowel telefonisch op nummer 0181-441339 bij de zorg coördinator of een mail sturen naar klachten.simpelezorg@gmail.com. uw klacht wordt binnen 48 uur behandeld

U heeft geklaagd bij Simpelezorg, en uw klacht is niet goed opgelost? Dan kunt u van uw klacht een geschil maken en deze voorleggen bij de Geschillencommissie. Alle commissies zijn door de overheid erkend.

Dit betekent dat een goede procedure en onpartijdige beslissingen gewaarborgd zijn."

Simpele zorg is aangesloten bij de geschillencommissie Zorg algemeen (zie procedure)

Nadat u uw klacht tegen Simpelezorg hebt ingediend bij De geschillencommissie gaan zij uw klacht onderzoeken. Vervolgens vragen zij u om aanvullende informatie die nodig is voor het daadwerkelijk behandelen van uw klacht. Als alle gegevens compleet zijn, wordt de klacht bij Simpelezorg neergelegd

Simpele zorg krijgt een maand de tijd om te reageren op uw klacht. Ook kan Simpelezorg er voor kiezen om alsnog op uw klacht in te gaan en samen naar een oplossing te zoeken. Als u er dan samen uitkomt zet de Geschillencommissie de behandeling stop.

Als de reactie van Simpele zorg binnen is verzamelt de Geschillencommissie uw standpunten en die van de andere partij (ook digitaal) en schakelen indien nodig een deskundige in. In een later stadium wordt er eventueel een datum gepland voor de zitting over uw klacht. Zowel u als Simpelezorg krijgen daar de kans mondeling de klacht en de reactie daarop toe te lichten.

Nadat de zitting geweest is, zal de Geschillencommissie op basis van alle documenten en de toelichting daarop een uitspraak doen. Deze uitspraak volgt binnen 4 tot 6 weken na de zitting.

De uitspraak kan bijvoorbeeld zijn dat:

- U een schadevergoeding krijgt;
- De aanbieder of u verplicht wordt de overeenkomst na te komen;
- De overeenkomst ongedaan gemaakt wordt;
- Een betalingsverplichting vastgesteld wordt.

De uitspraak van de commissie is bindend, iedereen moet zich daaraan houden. Er is geen hoger beroep mogelijk van de uitspraak.

Vragen aan de geschillencommissie ?

Zij helpen je graag en persoonlijk.

Van maandag t/m donderdag van 9.00 - 15.00 uur

Vrijdag 10:00 - 14:00 uur op nummer **070-3105380**

of stuur een **BERICHT** (24/7)