

Als u niet tevreden bent

De medewerkers van Omega Groep en het Middelpunt stellen alles in het werk om de zorg en dienstverlening aan u als cliënt zo goed mogelijk te laten verlopen. De belangrijkste doelstelling is immers de zorg zo te organiseren dat de kennis en ervaring van onze medewerkers aansluit op hetgeen onze cliënten nodig hebben. Het is voor ons dan ook erg belangrijk dat u tevreden bent over de zorg.

Indien dit niet het geval is, stellen wij het op prijs als u ons dat laat weten. Dat kan via de begeleider, de clustermanager of de bestuurders. Wij kunnen dan samen proberen tot een oplossing te komen. Lukt het niet om er samen uit te komen dan kan de vertrouwenspersoon u verder helpen. De vertrouwenspersoon is onafhankelijk en helpt zo nodig om een klacht extern in te dienen. Voor de behandeling van de externe klachten kunt u terecht bij Stichting Expertisecentrum klacht- en gezondheidsrecht www.eckg.nl. Deze commissie zal uw klacht afhandelen volgens wettelijk vastgestelde regels. De klacht kan pas naar de externe klachtencommissie als de klacht intern gemeld is.

Hoe dient u een klacht in?

Een klacht kan worden ingediend door de cliënt zelf of door een naaste of andere betrokkene bij de cliënt. Als u een klacht wilt indienen dan kan dit via de ECKG u kunt hier ook het reglement van de ECKG vinden:

www.eckg.nl.

De klachtenregeling van Omega Groep of Het Middelpunt vindt u op de site www.omegagroep.nl of www.hetmiddelpunt.nl of in de informatiemap voor cliënten die u bij aanvang van de zorg heeft ontvangen en op de website van beide organisaties.

Aan het indienen van een klacht zijn voor u geen kosten verbonden. Alleen wanneer u zelf voor externe bijstand kiest zijn de kosten daarvan voor uw eigen rekening.

Wat gebeurt er met uw klacht?

Na ontvangst van uw digitale klacht ontvangt u binnen 5 werkdagen van de ECKG een bevestiging van ontvangst. Mocht u na de afhandeling van de klacht niet tevreden zijn dan kunt u naar de geschillencommissie. De geschillencommissie behandelt de klacht volgens hun reglement.

Klachten worden in behandeling genomen door de geschillencommissie die het interne traject en het traject bij de externe klachtencommissie doorlopen hebben. De vertrouwenspersoon is beschikbaar ter ondersteuning als u uw klacht hier wilt indienen. Aan het behandelen van klachten door de geschillencommissie zijn kosten verbonden.

**Schrijf of mail naar:
ECKG**

Lombokstraat 20
2022 BJ HAARLEM
info@eckg.nl