

Uw klacht, onze zorg



# • **De beste zorg doe je** • **samen**

*Omring staat voor een open en doorlopende dialoog. Hierin zijn medewerkers, cliënten, familie en andere relaties steeds met elkaar in gesprek of wij maximaal bijdragen aan de kwaliteit van leven van de cliënten.*

---

Wij vragen onze cliënten en hun familie mee te denken en te praten over hoe het anders of beter kan. In de dagelijkse praktijk kan het voorkomen dat u niet tevreden bent en een klacht wilt uiten. Omring is net als elke zorgorganisatie verplicht een klacht volgens bepaalde regels te behandelen. We beschouwen elke klacht dan ook als een kans onze dienstverlening verder te verbeteren.

## **De eenvoudigste oplossing**

Vaak klaart de lucht al als u uw onvrede bespreekt met de betreffende medewerker of manager. De ervaring leert dat zo'n gesprek onduidelijkheden en misverstanden kan wegnemen. Lukt dit niet naar volle tevredenheid of leidt dit niet tot een oplossing, dan kunt u contact opnemen met de klachtenfunctionaris. Dit kan zowel schriftelijk, telefonisch als digitaal.

## **De klachtenfunctionaris**

De klachtenfunctionaris is onafhankelijk en geeft onpartijdig advies over de mogelijkheden voor de behandeling van uw klacht en bijbehorende procedures. Daarnaast

kan de klachtenfunctionaris u helpen een klacht te verhelderen en/of te formuleren. Zij informeert en adviseert en biedt als bemiddelaar ondersteuning aan beide partijen, deze bemiddeling door de klachtenfunctionaris is gericht op het bespreken van onvrede en het herstel van vertrouwen. De klachtenfunctionaris heeft geheimhoudingsplicht en onderneemt geen stappen zonder uw toestemming.

## **De klachtencommissie**

Als bemiddeling niet tot het gewenste resultaat leidt of als u geen bemiddeling wenst maar een beoordeling en uitspraak over de gegrondheid van uw klacht, dan kunt u uw klacht indienen bij de klachtencommissie. De externe leden van de klachtencommissie hebben geen relatie met Omring. De klachtenfunctionaris informeert u hierover.



### **Registratie**

Uw ingediende klacht wordt geregistreerd. Het aantal klachten en de daaraan gekoppelde aanbevelingen worden anoniem in een overzicht verwerkt en voorgelegd aan de raad van bestuur en de zorgdirectie. Uw klacht is daarmee een belangrijk middel om de kwaliteit van de zorg- en dienstverlening te verbeteren.

### **Geheimhouding**

De klachtenfunctionarissen en de leden van de klachtencommissie zijn verplicht tot geheimhouding van alle gegevens waarvan ze in het kader van de klachtenbehandeling kennisnemen. Alle gegevens worden vertrouwelijk behandeld.

### **De geschillencommissie**

Mocht u niet tevreden zijn over de afhandeling van uw klacht bij de klachtenfunctionaris of de klachtencommissie, dan kunt u zich wenden tot de Geschillencommissie Zorg. Omring is aangesloten bij deze geschillencommissie. Informatie over de geschillencommissie is te vinden op de website van de commissie:

[www.degeschillencommissiezorg.nl](http://www.degeschillencommissiezorg.nl)





### Heeft u een compliment voor ons?

Voor complimenten staan wij ook altijd open. Bijvoorbeeld als u zeer tevreden bent over de zorgverlening of over een medewerker van Omring. Wilt u dit graag laten weten?

Dan kunt u een e-mail sturen naar: [service@omring.nl](mailto:service@omring.nl).

U kunt er ook voor kiezen een waardering achter te laten op: [www.zorgkaartnederland.nl](http://www.zorgkaartnederland.nl).

U hoeft dan alleen de locatie of het team op te zoeken en hier een korte waardering te geven. Alvast bedankt!

### Contactgegevens klachtenfunctionaris

Telefoon:

Sylvia van Laar 06-20610660

Carla Deen 06-83000667

Servicemedewerker 088-2068910

Email:

[klachtenbemiddeling@omring.nl](mailto:klachtenbemiddeling@omring.nl)

Postadres: Omring t.a.v.

Klachtenfunctionaris

Antwoordnummer 65

1620 VB Hoorn

Online klachtenformulier:

[www.omring.nl/klachten-complimenten](http://www.omring.nl/klachten-complimenten)

### Contactgegevens klachtencommissie

E-mail:

[klachtencommissie@omring.nl](mailto:klachtencommissie@omring.nl)

Post: Omring t.a.v.

Klachtencommissie

Postbus 142 1620 AC Hoorn

### Meer informatie

[www.omring.nl/klachten-complimenten](http://www.omring.nl/klachten-complimenten)

### Overige adressen

Adviespunt Zorgbelang

[www.adviespuntzorgbelang.nl](http://www.adviespuntzorgbelang.nl)

Landelijk Meldpunt Zorg

[www.igi.nl/onderwerpen/klacht-of-vraag-over-zorg-of-jeugdhulpverlening](http://www.igi.nl/onderwerpen/klacht-of-vraag-over-zorg-of-jeugdhulpverlening)

Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd

[www.igi.nl](http://www.igi.nl)

Klachtencommissie onvrijwillige zorg (KCOZ)

[www.kcoz.nl](http://www.kcoz.nl)

