

Als u niet tevreden bent

De beste zorg maak je samen

Bij Omring doen we onze uiterste best om de zorg te bieden die aansluit bij uw wensen en die past binnen de mogelijkheden van onze organisatie. Ondanks al die inzet kan het voorkomen dat u toch niet (helemaal) tevreden bent. Bijvoorbeeld over de dagelijkse verzorging of behandeling. Of over de manier waarop u in contact bent geweest met onze medewerkers. Mogelijk wilt u een klacht indienen. In deze flyer leest u hoe u dat kunt doen.

Als u ontevreden bent, dan waarderen wij het als u ons dat laat weten. Zo krijgen we de kans aan een oplossing te werken en de zorg te verbeteren. Bovendien is Omring, net als andere zorgorganisaties, verplicht om klachten volgens bepaalde regels te behandelen.

Wij horen uw onvrede/klacht graag van u, Zo krijgen we de kans aan een oplossing te werken en de zorg te verbeteren.

De eenvoudigste oplossing

Eén van de mogelijkheden om uw onvrede te bespreken is met de betreffende medewerker of manager. De ervaring leert dat zo'n gesprek vaak onduidelikheden en misverstanden kan wegnemen. Lukt dit niet naar volle tevredenheid of leidt dit toch niet tot een oplossing? Dan kunt u contact opnemen met de klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris werkt bij Omring, maar heeft een onafhankelijke rol. Ze is zowel schriftelijk, telefonisch als digitaal bereikbaar.

De klachtenfunctionaris

De onafhankelijke klachtenfunctionaris biedt een luisterend oor en geeft onpartijdig advies over de mogelijkheden voor de behandeling van uw klacht. Wat kunt u van haar verwachten?

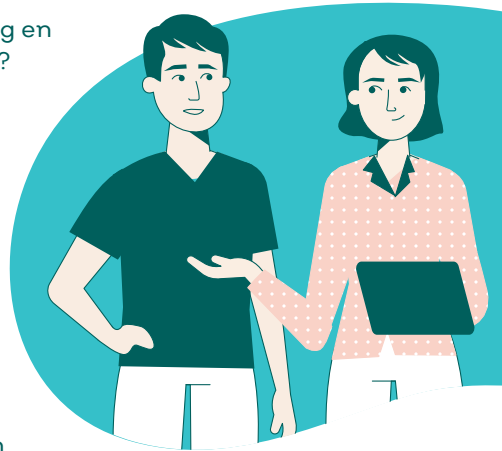
- Inzicht in de klachtenprocedure
- Hulp bij het verhelderen en formuleren van uw onvrede
- Informatie en advies
- Bemiddeling tussen beide partijen

Bij de bemiddeling door de klachtenfunctionaris gaat het om het bespreken en oplossen van onvrede en het herstel van vertrouwen. Omring leert van klachten en heeft zo de mogelijkheid de kwaliteit van de zorgverlening verder verbeteren. De klachtenfunctionaris onderneemt geen stappen zonder uw toestemming.



De klachtencommissie

Wilt u geen bemiddeling maar een beoordeling en uitspraak over de gegrondheid van uw klacht? Dan kunt u uw klacht indienen bij de externe klachtencommissie: de leden van de klachtencommissie hebben geen relatie met Omring. De klachtenfunctionaris informeert u over de mogelijkheden.



De geschillencommissie

Leidt bemiddeling door de klachtenfunctionaris niet tot het gewenste resultaat, of u bent niet tevreden over de afhandeling van uw klacht bij de klachtencommissie? Dan kunt u terecht bij de Geschillencommissie Zorg; Omring is hierbij aangesloten. Informatie over de geschillencommissie vindt u op hun website. U kunt uw klacht voorleggen aan de geschillencommissie, maar alleen indien ook de klachtenfunctionaris betrokken is.



Registratie

Omring registreert iedere ingediende klacht. 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 klachtenfunctionaris 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.



Heeft u een compliment?

Ook voor complimenten staat Omring altijd open. Wilt u een pluim uitdelen? Stuur dan een e-mail naar: service@omring.nl. U heeft ook de mogelijkheid een waardering achter te laten op: www.zorgkaartnederland.nl. U hoeft dan alleen de locatie of het team op te zoeken en hier een korte reactie te geven.

Contactgegevens klachtenfunctionaris

Sylvia van Laar

06-20610660

Tamara de Rie

06- 11453290

Klantenservice

088-2068910

Online meldformulier

omring.nl/form/online-contactformulier

Mail

klachtenbemiddeling@omring.nl

Post

Omring T.a.v. Klachtenfunctionaris

Antwoordnummer 65

1620 VB Hoorn

Contactgegevens klachtencommissie

Post

Omring t.a.v. Klachtencommissie

Postbus 142

1620 AC Hoorn

Mail

klachtencommissie@omring.nl

Meer informatie

De volledige klachtenregeling

vindt u op: omring.nl/

[klachtencomplimenten](https://omring.nl/klachtencomplimenten)

Overige adressen

Adviespunt Zorgbelang

www.adviespuntzorgbelang.nl

Landelijk Meldpunt Zorg

www.igj.nl/onderwerpen/

[klacht-ofvraag-over-zorg-](https://www.igj.nl/onderwerpen/klacht-ofvraag-over-zorg-ofjeugdhulpverlening)

[ofjeugdhulpverlening](https://www.igj.nl/onderwerpen/klacht-ofvraag-over-zorg-ofjeugdhulpverlening)

Inspectie Gezondheidszorg

en Jeugd

www.igj.nl

Geschillencommissie zorg

www.degeschillencommissiezorg.nl

Klachtencommissie

onvrijwillige zorg (KCOZ)

www.kcoz.nl

