

ALGEMENE VOORWAARDEN

Wat kunt u doen met een klacht over ons?

- Als u niet tevreden bent over de werkzaamheden, die op basis van deze overeenkomst worden verricht, kunt u daarover een klacht indienen bij de medewerker die het betreft of diens leidinggevende.
- U kunt desgewenst een beroep doen op de klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris adviseert u en kan u helpen de klacht in onderling overleg met de betreffende medewerker op te lossen.
- U kunt een klacht indienen bij de Raad van Bestuur als in onderling overleg geen oplossing gevonden kan worden. De klachten worden behandeld op basis van onze klachtenregeling.
- De klachtenregeling is gepubliceerd op www.zorggroepsolis.nl

Wat als uw klacht niet naar tevredenheid wordt afgehandeld?

- Als een klacht niet naar uw tevredenheid is afgehandeld, kunt u een geschil aanhangig maken

Welke procedure geldt er bij een geschil?

- Als er een geschil is tussen u en ons over de inhoud van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst of de totstandkoming of uitvoering daarvan, kunt u een geschil aanhangig maken bij de Geschillencommissie Verpleging, Verzorging en Geboortezorg volgens het reglement van de Geschillencommissie Verpleging, Verzorging en Geboortezorg, te vinden op:
<https://www.degeschillencommissie.nl/over-ons/commissies/verpleging-verzorging-en-thuiszorg/>

Hoe kunt u een geschil aanhangig maken?

- U kunt uw klacht schriftelijk indienen door gebruik te maken van het vragenformulier van de Geschillencommissie Verpleging, Verzorging en Geboortezorg die u op
- www.degeschillencommissie.nl/consumenten kunt invullen en opsturen naar: de Geschillencommissie, Postbus 90600, 2509 LP Den Haag. U dient het klachtengeld van € 52,50 te voldoen. Meer informatie staat op:
<https://www.degeschillencommissie.nl/over-ons/commissies/verpleging-verzorging-en-thuiszorg/>

Geldt er een termijn voor het aanhangig maken van een geschil?

- U moet binnen 12 maanden na de datum waarop u de klacht bij de zorgaanbieder indiende, het geschil indienen bij de Geschillencommissie Verpleging, Verzorging en Geboortezorg.

Gelden er voorwaarden voor het aanhangig maken van een geschil?

- Ja, u moet uw klacht eerst bij ons hebben ingediend. Is de klacht niet naar tevredenheid opgelost of wordt de klacht niet binnen de termijnen behandeld, dan kunt u het geschil voorleggen aan de Geschillencommissie.

Moet u een geschil voorleggen aan de Geschillencommissie?

- Nee, u kunt ook naar de rechter gaan. Als het geschil gaat over handelen of nalaten van een BIG-geregistreerde zorgverlener kunt u ook naar de tuchtrechter gaan. Als u echter voor de Geschillencommissie kiest, zijn wij aan die keuze gebonden.

Kunnen wij een geschil voorleggen aan de Geschillencommissie?

- Ook wij kunnen een geschil voorleggen aan de Geschillencommissie. Daarvoor hebben wij wel uw instemming nodig.

Kunnen geschillen over alle onderwerpen worden voorgelegd aan de Geschillencommissie?

- Nee, geschillen over aansprakelijkheid voor schade die een financieel belang van EUR 25.000 te boven gaan, worden niet behandeld door de Geschillencommissie.
- Indien de cliënt geen gebruik maakt van de afgesproken ondersteuning, meldt hij dit uiterlijk 48 uur van tevoren aan de aanbieder.
- Indien de cliënt geen gebruik maakt van de afgesproken ondersteuning zonder dit tijdig aan de aanbieder te melden, is de aanbieder gerechtigd de schade die hij hierdoor leidt te verhalen op de cliënt. De schade is gelijk aan het bedrag waarop de aanbieder aanspraak had kunnen maken als de cliënt wel gebruik had gemaakt van de afgesproken ondersteuning.
- De aanbieder brengt geen bedrag in rekening als de cliënt door overmacht achterwege heeft gelaten te melden dat hij geen gebruik maakt van de afgesproken ondersteuning.