

Ingangsdatum: 31-07-2024

Externe, onafhankelijke klachtenbehandeling

ProgresZorg probeert haar dienstverlening zo goed mogelijk aan te bieden. Toch kan het gebeuren dat je hierover niet tevreden bent. Je kunt ons dit laten weten. Dit kun je melden bij elke medewerker van ProgresZorg of bij de eigenaresse van ProgresZorg. Dit kun je persoonlijk, telefonisch of per mail laten weten. De contactgegevens staan op de website. We zullen dan samen kijken naar een oplossing. Mocht je dit niet willen en een klacht willen indienen, dan kun je je klacht voorleggen aan het onafhankelijke Klachtenloket Zorg. Een medewerker van het Klachtenloket probeert je klacht met informatie en advies op te lossen en kan je in contact brengen met een onafhankelijke klachtenfunctionaris. Die kan bemiddelen, zodat we samen alsnog een goede oplossing kunnen vinden. Je bereikt het Klachtenloket Zorg gemakkelijk door te bellen naar telefoonnummer 070-310 53 92. Dat kan van maandag tot en met vrijdag van 9.00 tot 17.00 uur. Of stuur een mail naar info@klachtenloket-zorg.nl.

Voor meer informatie en uitleg over de procedure kun je kijken op <https://www.degeschillencommissiezorg.nl/klachtenloket-zorg/>

De Geschillencommissie

ProgresZorg is aangesloten bij Geschillencommissie Zorg Algemeen. Je kunt ook een klacht indienen bij de externe en onafhankelijke Geschillencommissie Zorg Algemeen. Je klacht wordt dan een geschil. Een onpartijdige, deskundige commissie beoordeelt je geschil en je ontvangt een bindende uitspraak. Dat betekent dat jij en wij ons aan de uitspraak moeten houden en niet in hoger beroep tegen de uitspraak kunnen gaan.

Voor meer informatie hierover kijk je op: www.degeschillencommissiezorg.nl.

Coöperatie Dichtbij

Wanneer je begeleiding ontvangt van ProgresZorg via Coöperatie Dichtbij, kun je je klacht indienen bij het onafhankelijke Klachtenportaal Zorg. Dit kan per e-mail: info@klachtenportaalzorg.nl. Je kunt ook het klachtenformulier invullen: <https://klachtenportaalzorg.nl/klacht-indienen-klachtenportaal-zorg>. Klachtenportaal Zorg neemt vervolgens contact met je op om samen te onderzoeken welk traject passend is en welke procedure daar bij hoort. Je leest meer over de klachtenregeling van Coöperatie Dichtbij op <http://www.cooperatiedichtbij.nl/onze-zorg/klachtenregeling>.

Heb je vragen over ons klachtenreglement? Wij zijn bereikbaar via info@progreszorg.nl of