

## Als je niet tevreden bent.

De medewerkers van Omega Groep stellen alles in het werk om de zorg en dienstverlening aan jou 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 je tevreden bent over de zorg.

Indien dit niet het geval is, stellen wij het op prijs als je ons dit 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 je verder helpen. De vertrouwenspersoon is onafhankelijk en helpt zo nodig om een klacht extern in te dienen.

Voor de behandeling van de externe klachten kun je terecht bij Stichting Expertisecentrum klacht- en gezondheidsrecht [www.eckg.nl](http://www.eckg.nl). Deze onafhankelijke commissie zal je klacht afhandelen volgens wettelijk vastgestelde regels. De klacht kan pas naar de externe klachtencommissie als de klacht intern gemeld is.

## Hoe dient je een klacht in?

Een klacht kan worden ingediend door de cliënt zelf of door een naaste of andere betrokkene bij de cliënt. Als je een klacht wilt indienen dan kan dit via de ECKG. Je kunt hier ook het reglement van de ECKG vinden: [www.eckg.nl](http://www.eckg.nl).

De klachtenregeling van Omega Groep vind je op de site [www.omegagroep.nl](http://www.omegagroep.nl) of in de informatiemap voor cliënten die je bij aanvang van de zorg hebt ontvangen en op de website van de organisatie.

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

## Wat gebeurt er met je klacht?

Na ontvangst van je digitale klacht ontvang je binnen 5 werkdagen van de ECKG een bevestiging van ontvangst. Mocht je na de afhandeling van de klacht niet tevreden zijn dan kun je 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 je een klacht wilt indienen. Aan het behandelen van klachten door de geschillencommissie zijn wel kosten verbonden.

Schrijf of mail naar:  
**ECKG**

Lombokstraat 20  
2022 BJ HAARLEM  
[info@eckg.nl](mailto:info@eckg.nl)