



- <https://www.zorghuizennoordnederland.nl/organisatie/>
- Klachtenprocedure Zorghuizen Noord Nederland

Klachtenprocedure

Verschillende stappen

U mag van ons verwachten dat wij zorgvuldig met uw belangen omgaan. Om die reden heeft st Zorghuizen Noord Nederland een klachtenprocedure. De procedure volgt verschillende stappen, waarbij het van belang is dat u gehoord wordt en Zorghuizen Noord Nederland met een bevredigende oplossing komt voor uw klachten.

Eerste stap

Het kan voorkomen dat u als cliënt (nabestaande of vertegenwoordiger van de cliënt) niet tevreden bent over de gang van zaken tijdens uw contacten met Zorghuizen Noord Nederland. Ontevredenheid wordt bij ons serieus genomen. Van klachten kunnen we leren en we kunnen onze hulpverlening waar nodig verbeteren.

Wanneer u het niet eens bent met de gang van zaken en er in overleg met de betrokkenen niet uitkomt, kunt u de klacht voorleggen aan de klachtenfunctionaris van Zorghuizen Noord Nederland Het Vertrouwensbureau, 085-1055 055, algemeen@hetvtb.nl. De klachtenfunctionaris behandelt de klacht vertrouwelijk en onderzoekt in eerste instantie of de klacht op korte termijn is op te lossen, bijvoorbeeld door een gesprek met/tussen de betrokkenen.

Tweede stap

Bent u daarna van mening dat uw klacht onvoldoende gehoor vindt, dan kunt u uw klacht indienen bij de externe, onafhankelijke klachten- en onderzoekscommissie Exkocie.

Deze commissie bestaat uit twee of drie leden. De leden hebben verstand van zorg- en hulpverlening. Zij beschikken ook over de nodige wettelijke kennis. U kunt uw klacht per e-mail richten aan de voorzitter van de Exkocie, de heer drs. P.P. Valk via voorzitter@exkocie.nl.

De voorzitter bevestigt de ontvangst schriftelijk binnen 5 werkdagen onder vermelding van de wijze waarop en de termijn waarbinnen de klacht zal worden behandeld en het onderzoek zal worden ingesteld. De voorzitter van de Commissie bepaalt op zo kort mogelijke termijn de plaats waar en het tijdstip waarop de behandeling van de klacht ter zitting zal plaatsvinden.

Aan u wordt daarvan tijdig mededeling gedaan.

U heeft de mogelijkheid zich ter zitting te laten bijstaan.

Uiterlijk vijftien dagen na afronding van de klachtbehandeling brengt de Exkocie haar oordeel over de gegrondheid van de klacht, alsmede het advies dat zij daaraan verbindt, ter kennis van het Bestuur van st Zorghuizen Noord Nederland.

Uiterlijk tien dagen na ontvangst van het oordeel en advies van de Exkocie neemt het Bestuur een met redenen omkleed besluit ter afhandeling van de klacht.

Het besluit wordt klager schriftelijk meegedeeld. Het adviesrapport wordt hieraan toegevoegd, tenzij naar het oordeel van het Bestuur het belang van één (of meer) betrokkenen zich hiertegen verzet.



Laatste stap

Bent u van mening dat er te weinig met uw klacht is gedaan, dan kunt u een stap verder gaan en gebruik maken van de geschillencommissie zorg.

Zorghuizen Noord Nederland is aangesloten bij de geschillencommissie zorg

Zie artikel 18 van de Wet Kwaliteit, klachten en geschillen Zorg (WKKGZ)

www.degeschillencommissiezorg.nl

