

Klachtenreglement

Inleiding

Wij doen ons best om onze cliënten zo goed mogelijk te ondersteunen. Ondersteuning wordt, indien mogelijk en wenselijk, ook zo goed mogelijk geboden aan de naaste(n) van de cliënt. Toch kan het voorkomen dat een cliënt, of diens naaste(n), niet helemaal tevreden is. Het is belangrijk dat wij hiervan op de hoogte zijn, zodat wij de mogelijkheid krijgen om de zorg- en dienstverlening aan onze cliënten te verbeteren. Wij leren ook van de klachten of uitingen van ongenoegen. Uiteraard zullen wij al het mogelijke doen om de ontevredenheid direct en zo goed mogelijk weg te nemen. Ons doel is om de ingediende klacht of uiting van onvrede zorgvuldig, tijdig en correct af te handelen. In dit document zullen wij onze werkwijze en verantwoordelijkheden stapsgewijs uiteenzetten. In de bijlage is het klachtenformulier toegevoegd.

Klachtenprocedure van Néza Zorg B.V.

Zoals hierboven benoemd doen wij er alles aan om de zorg zo goed mogelijk en naar jouw tevredenheid uit te voeren. Ondanks onze inspanningen kan het voorkomen dat je niet tevreden bent. Wij bieden je daarom drie mogelijkheden om je klacht bij ons kenbaar te maken.

Melden bij medewerker van Néza Zorg B.V.

Als je een klacht hebt kun je dit direct melden bij één van onze medewerkers. Deze zal de klacht met jou bespreken en samen met jou naar een oplossing zoeken. Kom je er samen niet uit, dan kun je de klacht schriftelijk indienen bij de directie van Néza Zorg B.V. via info@nezazorg.nl. Er wordt dan binnen 5 werkdagen telefonisch contact met je opgenomen. De directie zal met jou in gesprek gaan over je klacht met als doel deze naar tevredenheid op te lossen.

Vanzelfsprekend heeft u altijd het recht om rechtstreeks contact op te nemen met onze onafhankelijke externe klachtenfunctionaris zonder tussenkomst van Néza Zorg B.V.

Externe klachtenfunctionaris

Is je klacht onvoldoende opgelost, of duurt de afhandeling van jouw klacht langer dan zes weken, dan kun je je klacht indienen bij de externe klachtenfunctionaris van Néza Zorg B.V.

De klachtenfunctionaris zal je advies geven met betrekking tot de indiening van een klacht en kan jou eventueel bijstaan bij het formuleren van de klacht en het onderzoeken van de mogelijkheden om tot een oplossing te komen. Het doel is om klachten zoveel mogelijk in een vroegtijdig stadium gezamenlijk op te lossen zodat een formele (schriftelijke) klacht wordt voorkomen. Vanzelfsprekend heb je altijd ook het recht om rechtstreeks je klacht in te dienen bij de externe klachtencommissie.

Je kunt contact opnemen met de externe klachtenfunctionaris van Néza Zorg B.V. via info@erisietsmisgegaan.nl of vul op www.erisietsmisgegaan.nl het klachtenformulier in.

Geschilleninstantie

Lost een gesprek met de klachtenfunctionaris het probleem niet op? Dan kun je ervoor kiezen een rechtszaak aan te spannen, maar je kunt er ook voor kiezen om het geschil voor te leggen aan Er is iets misgegaan. Er is iets misgegaan voorziet in een onafhankelijke geschillencommissie die geschillen behandelt van cliënten (en hun naasten) over de zorg van zelfstandige zorgaanbieders en zorgaanbieders in kleinschalige zorginstellingen die zijn aangesloten bij Er is iets misgegaan.