

Waar kan ik terecht met een klacht?

Informatie over de klachtenprocedure van Vecht en IJssel



Samen een oplossing zoeken

Bij Vecht en IJssel werken we zo zorgvuldig mogelijk aan onze zorg- en dienstverlening aan u. Toch kan het gebeuren dat u ergens niet tevreden over bent. Als dat gebeurt, dan stellen we het zeer op prijs als u dat met ons bespreekt. Alleen als u ons vertelt wat er anders of beter kan, kunnen wij uw onvrede wegnemen en zijn wij in staat onze zorg- en dienstverlening echt te verbeteren.

Bij een klacht gaan we bij voorkeur met elkaar in gesprek om samen een oplossing te zoeken, zo dicht mogelijk bij de cliënt.

Heeft u een klacht over een medewerker of vrijwilliger van Vecht en IJssel, spreekt u hem of haar dan zelf aan op het gedrag en kom samen tot een oplossing. Betreft uw klacht een dienst of voorziening van Vecht en IJssel, breng dit dan ter sprake bij één van onze medewerkers. Vindt u het lastig zelf dit gesprek aan te gaan, dan kunt u ook uw mantelzorger of een familielid vragen uw klacht namens u te bespreken.

U kunt uw onvrede ook op papier zetten, bijvoorbeeld op ons klachtenformulier. Dit formulier vindt u bij de speciale brievenbussen die in onze locaties hangen.

Als we er samen niet uitkomen

Als uw klacht niet naar tevredenheid wordt opgelost, kunt u ervoor kiezen een formele klacht in te dienen. Dat kan bij onze Raad van Bestuur, bij de onafhankelijk klachtenfunctionaris of bij de externe

Klachtencommissie Verzorging en Verpleging Utrecht, waarbij Vecht en IJssel is aangesloten.

Uw klacht wordt binnen 6 weken na ontvangst van uw brief behandeld en beoordeeld. Onder voorwaarden kan deze termijn verlengd worden met 4 weken.

Onafhankelijk klachtenfunctionaris

De onafhankelijk klachtenfunctionaris kan u adviseren als u niet precies weet bij wie u het beste terecht kunt met uw klacht en helpen bij het formuleren van uw klacht. Uw klacht wordt vertrouwelijk behandeld en geregistreerd.

Klachtencommissie

U kunt een klacht ook rechtstreeks (schriftelijk) sturen naar de externe Klachtencommissie Verzorging en Verpleging Utrecht.

Voor behandeling van een klacht door de klachtencommissie worden geen kosten in rekening gebracht.

Bindende uitspraak

Is uw klacht nog niet naar tevredenheid afgehandeld, dan is er sprake van een geschil. Dit geschil kunt u voor een bindend advies of rechterlijk oordeel voorleggen aan De Geschillencommissie of een burgerlijk rechter.

Landelijke Geschillencommissie Verpleging Verzorging en Geboortezorg

U kunt een geschil schriftelijk of via e-mail kenbaar maken bij De Geschillen -

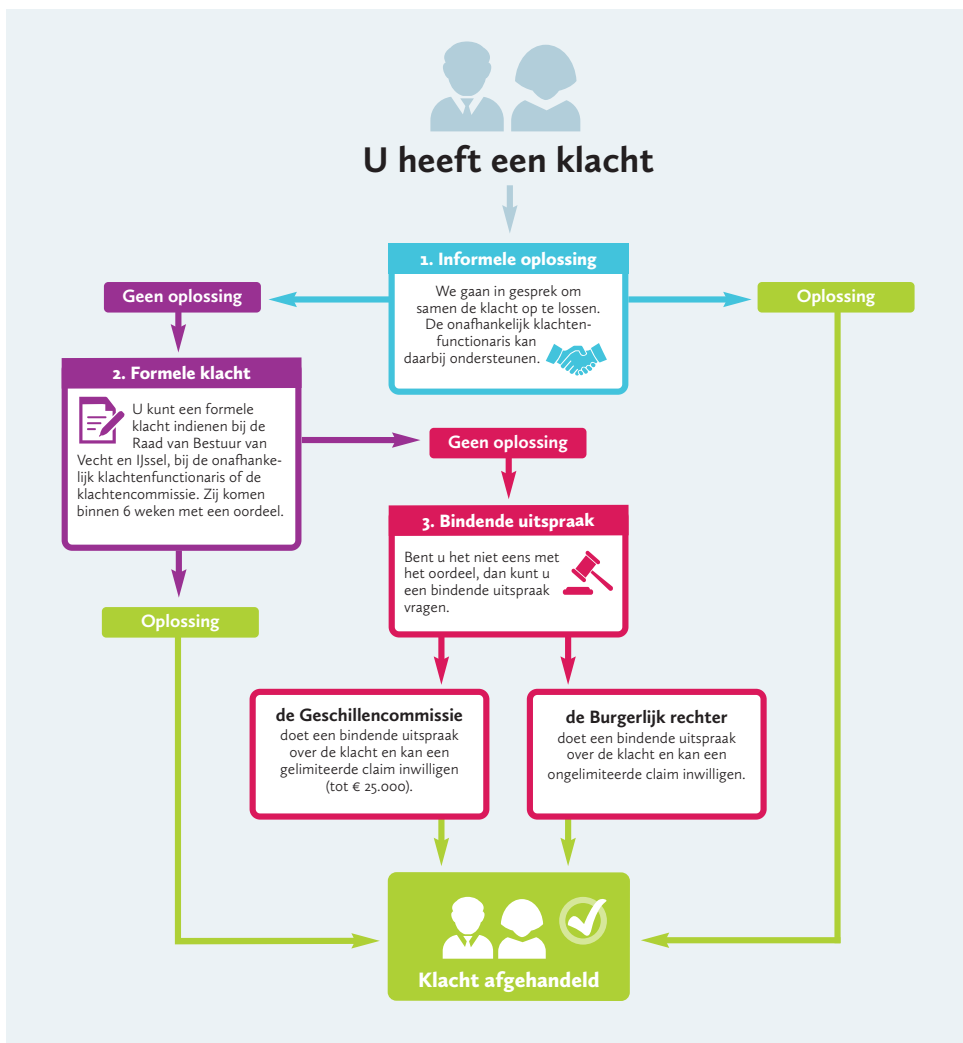
commissie. Die doet uitspraak in de vorm van een bindend advies. De Geschillencommissie heeft, in het geval van schade, een beperkte bevoegdheid om een schadebedrag toe te kennen. Voor meer informatie en het (digitaal) indienen van een klacht kunt u terecht op www.degeschillencommissie.nl

Reglement

Het volledige klachtenreglement van Vecht en IJssel kunt u vinden op onze website:

www.vechtenijssel.nl/clienttevredenheid

U kunt dit reglement ook schriftelijk opvragen bij Cliëntzaken, via T: (030) 30 33 593.



Contactgegevens

Raad van Bestuur Vecht en IJssel

Hof van Transwijk 16
3526 XB Utrecht
T: (030) 3033 511
E: info@vechtenijssel.nl

Onafhankelijk Klachtenfunctionaris

Karin Somhorst
T: 06 247 11 086 (tijdens kantooruren)
E: karin@the-lighthouse.nl

Klachtencommissie Verzorging en Verpleging Utrecht

P/a Beneluxlaan 922
3526 KJ Utrecht
E: info@kvvu.nl
I: www.kvvu.nl

De Geschillencommissie Verpleging Verzorging en Geboortezorg

Postbus 90600
2509 LP Den Haag
T: 070 310 53 80
I: www.degeschillencommissie.nl

aangesloten bij

actiz

organisatie van zorgondernemers

Vecht en IJssel

Centraal Bureau

Hof van Transwijk 16
3526 XB Utrecht
T: (030) 3033 500
E: info@vechtenijssel.nl
I: www.vechtenijssel.nl
I: www.zelfstandigzorgwonen.nl

Samen beter in wonen, welzijn en zorg