

Klachtenregeling



Adresgegevens

Naam organisatie: Visite Zonder Zorgen

Straat: Zuiderlicht 393

Postcode/plaats: 1705 TV, Heerhugowaard

Telefoonnummer: 085-0702544

E-mail: welkom@visitezonderzorgen.nl

Website: www.visitezonderzorgen.nl

Contactpersoon: Mevrouw Ramona van den Berg

Wegwijzer bij klachten geboden door Visite Zonder Zorgen.

Voor wie is deze regeling bestemd?

De klachtenregeling is bestemd voor iedereen die gebruik maakt van de diensten van Visite Zonder Zorgen. Als u het moeilijk vindt zelf uw klacht naar voren te brengen, kunt u een familielid of kennis vragen u hierbij te helpen of namens u een klacht in te dienen. Maar uw familie of bezoek kan ook zelf ontevreden zijn en een klacht indienen.

Waarover kunt u klagen?

Eigenlijk over alles wat wij voor u doen of regelen. Bijvoorbeeld:

- U kunt onze dienstverlening onvoldoende vinden.
- Een klacht kan ook gaan over de manier waarop het personeel u bejegent.
- Of hoe we uw huis achterlaten.

De beste oplossing!

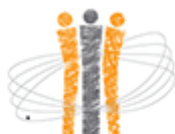
De eenvoudigste, de snelste en meestal ook de beste oplossing is om uw klacht rechtstreeks te bespreken met de personen die het betreft. Dit zal veelal verhelderend werken. Het kan echter zijn dat dit contact niet leidt tot een bevredigende oplossing voor u. Of wellicht wilt of kunt u uw onvrede niet bespreken met de direct betrokkenen. Dan kunt u, afhankelijk van de aard van de klacht, een afspraak maken met het directrice of manager zorg.

Klagen mag!

Klagen heeft bij veel mensen een negatieve klank. Het wordt al gauw gezien als zeuren of mopperen. Dat is jammer. Want het uiten van een klacht kan juist bijdragen tot het verbeteren van de zorg- en dienstverlening. Klachten kunnen worden gezien als suggesties voor verbetering. Bij klagen speelt nog iets anders. Wanneer mensen een klacht uiten zijn ze vaak bang dat hen dit niet in dank wordt afgenomen door het personeel. Blijft een personeelslid wel even aardig? Kun je een dag later wel helemaal op ze rekenen? En dan wordt de onvrede vervolgens maar ingeslikt... Die angst voor de reactie van het personeel is misschien begrijpelijk, maar toch niet terecht. Het personeel van tegenwoordig heeft geleerd dat op- en aanmerkingen van ouderen juist waardevol kunnen zijn.

Klachtenloket Zorg

Visite Zonder Zorgen is aangesloten bij;



Visite Zonder Zorgen probeert zo goed mogelijk voor u te zorgen. Toch kan het gebeuren dat u hierover niet tevreden bent. U kunt ons dit laten weten. U kunt uw vraag of klacht voorleggen aan het onafhankelijke Klachtenloket Zorg. Een medewerker van het Klachtenloket probeert uw klacht met informatie en advies op te lossen en kan u in contact brengen met een onafhankelijke klachtenfunctionaris. Die kan bemiddelen tussen u en ons, zodat we samen alsnog een goede oplossing kunnen vinden. U 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 kunt u kijken op <https://www.degeschillencommissiezorg.nl/klachtenloket-zorg/>

De Geschillencommissie

U kunt ook een klacht indienen bij de externe en onafhankelijke Geschillencommissie Zorg Algemeen. Uw klacht wordt dan een geschil. Een onpartijdige, deskundige commissie beoordeelt uw geschil en u ontvangt een bindende uitspraak. Dat betekent dat u en wij ons aan de uitspraak moeten houden en niet in hoger beroep tegen de uitspraak kunnen gaan. Voor meer informatie hierover kijkt u op: www.degeschillencommissiezorg.nl.

De klachtenfunctionaris

Een cliënt kan een klacht bij de klachtenfunctionaris indienen. De klachtenfunctionaris moet de klager voorlichten, ondersteunen, adviseren, begeleiden en bemiddelen: alles gericht op een oplossing. Een klachtenfunctionaris moet voldoende onafhankelijk en onpartijdig zijn.

Als een cliënt een klacht indient, zijn zorgaanbieders verplicht om binnen zes weken te reageren en een oordeel te geven over de klacht (met een maximale verlenging van 4 weken).

De geschilleninstantie moet worden erkend door de minister van VWS. Voor erkenning gelden strenge eisen, die staan in de [Uitvoeringsregeling Wkkgz](#).

Voldoen aan de Wkkgz

Om te voldoen aan de Wkkgz moeten zorgaanbieders een klachtenfunctionaris hebben en zich aansluiten bij een erkende geschilleninstantie. De geschillencommissies van De Geschillencommissie Zorg zijn alle [erkend door de minister](#).

Zorgaanbieders die zijn aangesloten bij de Geschillencommissie Zorg Algemeen kunnen gebruik maken van de diensten van het Klachtenloket Zorg, waaronder de onafhankelijke klachtenfunctionaris. Lees meer over het [Klachtenloket Zorg](#).