Klachtencommissie Zeeland
Fruitlaan 4c
4462 EP Goes

Website: www.viazorg.nl/klachtencommissie
E-mail: klachtencommissiezeeland@viazorg.nl
Tel.: 0113 - 25 00 73

Klachtencommissie
Zeeland

Klachtencommissie Zeeland

Een goede klachtenregeling

Voor een nog betere zorg- en dienstverlening is een aantal Zeeuwse organisaties aangesloten bij de Klachtencommissie Zeeland. Gezamenlijk is een klachtenregeling opgesteld waarin staat hoe de organisaties omgaan met klachten en hoe de Klachtencommissie Zeeland werkt.

Voor wie en waarover?

De klachtenregeling is bestemd voor iedereen die gebruik maakt van de diensten van de bij de Klachtencommissie Zeeland aangesloten organisaties. U kunt een klacht indienen over alles waarover u niet tevreden bent met betrekking tot de zorg- en dienstverlening van de organisatie. Bedenk daarbij dat het uiten van een klacht kan bijdragen tot het verbeteren van de zorgverlening! Probeer uw onvrede eerst te bespreken met de persoon die er direct bij betrokken is om samen tot een oplossing te komen. Als dat niet gaat, kunt u ook een leidinggevende of de klachtenfunctionaris benaderen. Een rustig en goed gesprek lost vaak al veel op!

Klachtenfunctionaris

Alle deelnemende organisaties hebben een klachtenfunctionaris aangesteld. De klachtenfunctionaris is onpartijdig, informeert, adviseert en kan, als u dat wilt, bemiddelen om uw klacht op te lossen. Uw klacht wordt altijd vertrouwelijk behandeld. Als dit niet leidt tot het gewenste resultaat of wanneer u deze functionaris liever niet wilt inschakelen, dan kunt u een klacht indienen bij de Klachtencommissie Zeeland.

Hoe kunt u een klacht indienen?

U kunt een klacht schriftelijk, per e-mail of online indienen, bij voorkeur met gebruikmaking van het klachtmeldingsformulier. Dit kunt u downloaden of digitaal invullen via de website: **www.viazorg.nl/klachtencommissie**. Na het versturen krijgt u een ontvangstbevestiging van de klachtencommissie waarin de verdere gang van zaken wordt uitgelegd. Indien u nog geen contact heeft gehad met de klachtenfunctionaris van de betreffende organisatie, zal de klachtencommissie u dit vrijwel altijd eerst in overweging geven.

www.viazorg.nl/klachtencommissie

Wat doet de Klachtencommissie Zeeland?

De voorzitter van de commissie beoordeelt eerst of uw klacht in behandeling genomen kan worden. In sommige gevallen is de commissie namelijk niet bevoegd of is de klacht niet-ontvankelijk. Neemt de commissie uw klacht in behandeling? Dan wordt deze verder onderzocht. Indien de commissie dit noodzakelijk acht wordt een hoorzitting georganiseerd waarbij beide partijen een mondelinge toelichting kunnen geven. Op basis hiervan adviseert de commissie de raad van bestuur/directie over de beoordeling van de klacht en doet eventuele aanbevelingen. Vervolgens beoordeelt de raad van bestuur/directie de klacht op basis van dit advies en laat de commissie weten of naar aanleiding daarvan maatregelen worden genomen.

Wie maken deel uit van de Klachtencommissie Zeeland?

De klachtencommissie behandelt klachten onpartijdig, strikt vertrouwelijk en met grote zorg. Ook voor klachten die betrekking hebben op onvrijwillige zorg en jeugdhulp kunt u bij de klachtencommissie terecht. Hiervoor gelden aparte regels. Juist omdat de klachten zo divers zijn bestaat de commissie uit personen met verschillende achtergronden en deskundigheid. Meer informatie over hen vindt u op de website: **www.viazorg.nl/klachtencommissie**

De weg naar een landelijke organisatie blijft open

De gemakkelijkste weg voor het indienen van een klacht is via de klachtenfunctionaris of de klachtencommissie. Maar u kunt uw klacht ook aan andere, landelijke instanties voorleggen. Verder staat te allen tijde de weg naar de rechter open. De klachtenfunctionaris kan u hierbij adviseren.