

Klachtenafhandeling Noorderzorg

Noorderzorg vindt het belangrijk om de kwaliteit van de zorg en dienstverlening hoog te houden. Wij willen graag dat de zorg en hulp die onze medewerkers verlenen professioneel en verantwoord is. In de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg is vastgelegd hoe een klacht moet worden behandeld. Dat is de basis voor onze aanpak. Toch kan het gebeuren dat u niet helemaal tevreden bent. Het is belangrijk dat u ons dit laat weten, zodat we samen kunnen zoeken naar een oplossing. In deze folder leest u hoe u uw klacht kunt melden en hoe de klacht vervolgens wordt afgehandeld.

U HEEFT EEN KLACHT

Het is niet altijd eenvoudig om problemen, ongenoegen of klachten te uiten. Toch is het voor u en ons belangrijk dat u niet te lang met uw klacht blijft rondlopen.

WIE KAN EEN KLACHT INDIENEN

Een klacht kan worden ingediend door:

- a. de klant;
- b. diens vertegenwoordiger;
- c. diens gemachtigde;
- d. diens zaakwaarnemer;
- e. diens nabestaanden.

INDIENEN VAN UW KLACHT

U kunt uw klacht op de volgende manieren indienen:

1. Persoonlijk (gesprek)
2. Telefonisch
3. Schriftelijk (brief/klachtenformulier).

Een klachtenformulier kunt u downloaden via www.noorderzorg.nl. U kunt daarna doorklikken naar de gewenste locatie. Ook kunt u bij de receptie van de betreffende locatie een klachtenformulier opvragen

BIJ WIE KUNT U TERECHT MET UW KLACHT

U kunt uw klacht indienen bij:

- de betrokken medewerker
- de direct leidinggevende van de medewerker
- de klachtenfunctionaris

Het bespreken van de klacht met de betrokken medewerker of diens leidinggevende kan vaak al tot een verhelderend gesprek leiden.

WAT GEBEURT ER MET UW KLACHT?

Wanneer u een klacht indient dan zullen we proberen een oplossing te vinden. In de meeste gevallen zal een gesprek plaatsvinden met de betrokken medewerker en/ of diens leidinggevende.

Mocht er geen oplossing zijn gevonden voor uw klacht dan kunt u contact opnemen met onze onafhankelijke coördinator klachtenbemiddeling bij Quasir. Deze is te bereiken via 06- 48 44 55 38 of via bemiddeling@quasir.nl.

De klachtenfunctionaris is onafhankelijk en kan u adviseren en ondersteunen. De klachtenfunctionaris bespreekt en onderzoekt wat uw wensen zijn met betrekking tot de wijze van afhandelen van uw klacht. De klacht dient uiterlijk binnen zes weken te zijn afgehandeld.

ONAFHANKELIJK CLIËNTVERTROUWENSPERSOON

Wanneer u of uw naaste volgens de Wet Zorg Dwang onvrijwillige zorg ontvangt, waar u of uw naaste het niet mee eens is, bestaat er vanaf 1 januari 2020 het recht om ondersteuning te krijgen van cliëntvertrouwenspersoon WZD. De cliëntvertrouwenspersoon is onafhankelijk en staat naast u en/of uw naaste. Vanuit Quasir is er voor de bewoners van Noorderzorg een cliëntvertrouwenspersoon aangewezen.

U kunt de cliëntvertrouwenspersoon bereiken door contact op te nemen met:

Frank Andriesse: 06-82531676

Of het algemeen nummer: 085- 4874012 (ook bereikbaar in de weekenden.)

KLACHTENCOMMISSIE WET ZORG EN DWANG

Wanneer u onder de Wet zorg en Dwang (WZD) valt kan uw familie of een andere naaste namens u een klacht indienen. De WZD bevat speciaal klachtrecht voor mensen die gedwongen zijn opgenomen. U kunt onder meer een klacht indienen over:

- het wilsonbekwaam verklaren
- het toepassen van onvrijwillige zorg
- het niet uitvoeren van een zorg- of behandelplan

In een persoonlijk gesprek zullen we proberen tot een oplossing te komen. Indien de bemiddeling niet slaagt dan wordt de klacht overgedragen aan de WZD klachtencommissie. Deze neemt de klacht in behandeling en doet een uitspraak. U kunt ook rechtstreeks contact opnemen met de WZD klachtencommissie via:

Klachtencommissie Quasir
T.a.v. de ambtelijk secretaris
Postbus 1021

Klachtenafhandeling Noorderzorg

7940 KA Meppel

BESLISSING KLACHTENCOMMISSIE

De klachtencommissie neemt, na bestudering van de klacht, een beslissing. De klachtencommissie verklaart uw klacht gegrond of ongegrond.

Gegrond betekent dat de klachtencommissie u in het gelijk stelt. Met de uitspraak kan de klachtencommissie een aanbeveling aan ons doen om soortgelijke klachten te voorkomen. Ongegrond betekent dat de commissie u geen gelijk geeft.

GESCHILLENCOMMISSIE

Als u het niet eens bent met de afhandeling van uw klacht kunt u uw klacht voorleggen aan de geschillencommissie.

De stichtingen die onder Noorderzorg vallen zijn allen aangesloten bij de geschillencommissie zorg.

U kunt de geschillencommissie bereiken via:

www.degeschillencommissiezorg.nl of per post:

Postbus 90600

2509 LP Den Haag