

Klachtenafhandeling Noorderzorg

Noorderzorg vindt het belangrijk om de kwaliteit van de zorg en dienstverlening hoog te houden. Vanuit de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (WKKGGZ) zijn wij verplicht om een klacht spoedig en persoonlijk af te handelen. Wij willen graag dat de zorg en hulp die onze medewerkers verlenen professioneel en verantwoord is. 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.

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 bij de receptie van de betreffende locatie opvragen of downloaden via www.noorderzorg.nl. U kunt daarna doorklikken naar de gewenste locatie.

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 deze op te lossen. 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, mevrouw L. de Boon. Zij is te bereiken via 06-45445538 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.

BOPZ KLACHTENCOMMISSIE

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

- het wilsonbekwaam verklaren
- het toepassen van dwangbehandeling of van middelen of maatregelen
- 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 BOPZ klachtencommissie. Deze neemt de klacht in behandeling en doet een uitspraak. U kunt ook rechtstreeks contact opnemen met de BOPZ klachtencommissie via:

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