

KLACHTENREGLEMENT

NEDERLAND ZORGT

2021



NEDERLAND ZORGT

Vlierberg 6a

3755 BS Eemnes

035-2019815

info@palliatiefthuiszorgnederland.nl

www.palliatiefthuiszorgnederland.nl

INLEIDING

Nederland Zorgt doet haar uiterste best om aan de verwachtingen en behoeften van haar cliënten te voldoen. Toch kan het voorkomen dat u, als cliënt, niet helemaal tevreden bent over de geleverde zorg.

We vinden het belangrijk dat een cliënt zijn of haar klachten kenbaar kan maken zodat de tevredenheid hersteld kan worden. Daarom gaat Nederland Zorgt zorgvuldig met klachten om.

Vindt u het moeilijk om zelf uw ontevredenheid te bespreken? Vraag dan gerust een familielid of vriend(in) om u daarbij te helpen. Zij kunnen namens u uw zorgen of ongenoegen verwoorden, of uw klacht bij Nederland Zorgt kenbaar maken.

Hoe dat precies gaat leest u verder in dit klachtenreglement.

STAPPEN VOOR HET INDIENEN VAN EEN KLACHT

Hieronder leest u welke mogelijkheden u heeft om een klacht in te dienen.

Art. 1: Een klacht eerst bespreken met Nederland Zorgt

Onze voorkeur gaat ernaar uit dat u uw aandachtspunt, ontevredenheid of klacht eerst met de klachtenfunctionaris van Nederland Zorgt bespreekt om te kijken of u samen tot een oplossing kunt komen.

U dient uw klacht **schriftelijk** in via de klachtenfunctionaris, zie contactgegevens hieronder. Ook kunt u gebruikmaken van het contactformulier op de website.

U ontvangt binnen **3 werkdagen** een bevestiging van ontvangst en uitnodiging om (telefonisch) uw klacht te bespreken en tot een oplossing te komen.

Wanneer u er niet uitkomt met onze klachtenfunctionaris, kunt u contact opnemen met een onafhankelijke klachtencommissie Klachtenloket Zorg (zie art.2).

Als u uw klacht liever niet bij Nederland Zorgt wilt indienen, kunt u uw klacht rechtstreeks neerleggen bij Klachtenloket Zorg of De Geschillencommissie Zorg (zie art. 2 en 3).

CONTACTGEGEVENS

Nederland Zorgt

t.a.v. de Klachtenfunctionaris (mw. S M. Olenski)

Telefoon: 035-2019815

E-mail: info@palliatiefthuiszorgnederland.nl

Art. 2: Klacht indienen bij onafhankelijke klachtencommissie

Is na een gesprek met de klachtenfunctionaris van Nederland Zorgt de klacht niet naar uw tevredenheid opgelost of wilt u uw klacht rechtstreeks indienen bij een onafhankelijke klachtenfunctionaris? Dan kunt u uw klacht voorleggen aan een (onafhankelijke) klachtenfunctionaris van Klachtenloket Zorg.

Hieronder treft u de contactgegevens aan.

CONTACTGEGEVENS	
Klachtenloket Zorg	
Telefoon:	070-3105392
e-mail:	info@klachtenloket-zorg.nl
Website:	https://www.degeschillencommissiezorg.nl/klachtenloket-zorg/

Art.3: Klacht indienen bij De Geschillencommissie Zorg

Indien u niet tevreden bent over uw klachtafhandeling, kunt u er een geschil van maken. U kunt hierover contact opnemen met de Geschillencommissie Zorg, zie gegevens hieronder.

CONTACTGEGEVENS	
De Geschillencommissie Zorg	
Postadres	
Postbus 90600	
2509 LP Den Haag	
Telefoonnummer:	070-3105310
Klachtenformulier:	https://www.degeschillencommissiezorg.nl/contact/
Website:	https://www.degeschillencommissiezorg.nl/

Art. 4: Vaststellen en wijziging klachtenreglement Nederland Zorgt

Het klachtenreglement van Nederland Zorgt is vastgesteld door de directie.

Het klachtenreglement is ook genoemd in onze algemene voorwaarden, die iedere nieuwe cliënt ontvangt bij aanvang van onze zorg- en dienstverlening.

In alle gevallen waarin dit klachtenreglement niet voorziet, beslist de directie van Nederland Zorgt welke aanpassingen verricht zullen worden.