

Klachtenprocedure

Klachtenprocedure voor cliënten

Bij Mazzel staan we voor kwaliteitszorg. En toch kan het voorkomen dat u ontevreden bent over de zorg of het contact op uw zorglocatie. Daar zullen we in alle gevallen proberen samen iets aan te doen.

Klachten kunnen bijvoorbeeld gaan over: verschil van inzicht over verleende zorg en het behandelplan, schade die is ontstaan als gevolg van een (medische) fout tijdens behandeling en verzorging (letselschade), tijdens het verblijf zoekgeraakte of beschadigde persoonlijke bezittingen (zaakschade) of schending van de privacy.

Wat te doen bij een klacht?

Besprek het allereerst met de zorgondernemer. Maak hiervoor een afspraak, zodat u op een rustig moment kunt praten. Uiteraard mogen naastbetrokkenen mee. Bespreekt u uw klacht liever met een onafhankelijke vertrouwenspersoon? Dat kan.

Schriftelijk contact kan ook. Vermeld daarbij:

- uw naam en telefoonnummer
- naam en telefoonnummer van uw wettelijke vertegenwoordiger of van diegene die u helpt bij het maken van de brief
- naam, adres en telefoonnummer van de zorglocatie en eventueel de persoon over wie uw klacht gaat
- een uitgebreide beschrijving van de gebeurtenis
- de reden van uw klacht
- een beschrijving over wat u al heeft gedaan om tot een oplossing van de klacht te komen

De klachtenprocedure is gekoppeld aan het kwaliteitssysteem van de zorglocatie. U kunt bij uw zorgondernemer navragen wat het kwaliteitssysteem is. Meestal is het ook zichtbaar op of in het gebouw of op de website.

Voor zorgondernemingen met ISO kwaliteitssysteem

De Geschillencommissie, klachtenloket zorg
Postbus 90600
2509 LP Den Haag

De klachtencommissie of geschillencommissie onderzoekt de klacht. Het kan zijn dat de commissie u daarvoor belt of op de zorgonderneming langskomt voor meer informatie. Na een paar weken krijgt u bericht over het onderzoek. De commissie geeft dan aan of de klacht terecht is en wat er eventueel gedaan moet worden om de situatie te verbeteren.

Als u een klacht indient bij de Geschillencommissie, dan betaalt u eenmalig een bedrag, dat u terugkrijgt als de commissie u in het gelijk stelt.

Wat te doen als u er niet uit komt?

We gaan samen op zoek naar een geschillencommissie die kan optreden als bemiddelaar.