

# Klachtenafhandeling

## Clënten NNCZ

### **Wat kunt u doen als u niet tevreden bent?**

De NNCZ biedt ondersteuning aan cliënten, aan hun naasten en mantelzorgers. Daarbij doen wij uiteraard ons best om iedereen zo goed mogelijk van dienst te zijn.

Toch kan het voorkomen dat u niet tevreden bent over onze dienstverlening. Uw gevoelens van onvrede of een klacht kunt u het beste direct aan ons kenbaar maken. Hieronder leggen wij uit op welke wijze u dit kunt doen.

### **Contact met de medewerker en/of de leidinggevende**

Allereerst kunt u uw klacht of onvrede bespreken met de direct betrokken medewerker of de leidinggevende van de wijk of vestiging die het betreft. Door uw klacht aan de medewerker of leidinggevende te melden, stelt u hen in de gelegenheid hier direct iets mee te doen.

Van de medewerker of leidinggevende mag u verwachten dat zij uw klacht serieus oppakken en dat zij op korte termijn op uw klacht ingaan.

Wanneer u niet tevreden bent met de geboden oplossing, of wanneer u de klacht niet aan de medewerker of leidinggevende kenbaar wilt (of kunt) maken, kunt u contact opnemen met de klachtenfunctionaris.



Noord Nederlandse  
Coöperatie van  
Zorgorganisaties

## **Klachtenfunctionaris**

De klachtenfunctionaris gaat vertrouwelijk om met alles wat u vertelt. De klachtenfunctionaris functioneert onafhankelijk van de NNCZ en is onpartijdig.

De klachtenfunctionaris:

- kan u informeren over de klachtenregeling;
- kan u adviseren bij het indienen van een klacht bij de verantwoordelijk manager of bestuurder en desgevraagd helpen bij het formuleren daarvan;
- kan ondersteunen bij het zoeken naar een oplossing;
- kan de bestuurder adviseren wanneer bemiddeling niet tot een oplossing leidt;
- kan u informatie geven over het indienen van een klacht bij de geschillencommissie.

Wilt u een klacht schriftelijk indienen bij de klachtenfunctionaris, dan kunt u deze sturen naar:

NNCZ

T.a.v. klachtenfunctionaris

Stephensonstraat 1

7903 AS Hoogeveen

E-mail: [Klachtenfunctionaris@nncz.nl](mailto:Klachtenfunctionaris@nncz.nl)

De klachtenfunctionaris is telefonisch bereikbaar via telefoonnummer:

06 23298093

## **De landelijke geschillencommissie**

Misschien vindt u dat de NNCZ niet goed met uw klacht omgaat. Als u het niet eens bent met de afhandeling van de klacht, dan is sprake van een geschil en kunt u in beroep gaan bij een landelijke geschilleninstantie. De NNCZ heeft zich aangesloten bij de Geschillencommissie Verpleging, Verzorging en Thuiszorg. Informatie over de Geschillencommissie vindt u op het internet: [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl). Klik op Klacht indienen, kies de Commissie Zorginstellingen en kies Verpleging, Verzorging en Thuiszorg. Daar vindt u informatie over hoe u het geschil kunt voorleggen aan de Geschillencommissie.

## **Tot slot**

Wij vinden het belangrijk dat u eventuele onvrede of klachten aan ons laat horen. Het houdt ons scherp en het helpt ons om de kwaliteit van de zorg- en dienstverlening te verbeteren. Heeft u na het lezen van deze brochure nog vragen, dan kunt u contact opnemen met de klachtenfunctionaris.



Noord Nederlandse  
Coöperatie van  
Zorgorganisaties