

Klachtenreglement NCVS

Inleiding

We doen bij NCVS onze uiterste best om u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Het verlenen van zorg is echter mensenwerk en dit betekent dat onze zorgverlening niet altijd foutloos verloopt, of niet aan uw verwachtingen voldoet. Mocht u om welke reden dan ook niet tevreden zijn met de zorgverlening van NCVS, dan kunt u gebruik maken van onze klachtenprocedure.

In het onderstaande reglement geven wij aan wat door ons onder een klacht verstaan wordt en wat u kunt doen in het geval u een klacht heeft.

Wat is een klacht?

Elk bericht dat u aan NCVS stuurt en waarin u aangeeft ontevreden te zijn over uw behandeling of handelswijze binnen NCVS, zal door ons worden behandeld als een klacht.

Wie kan een klacht indienen?

Iedereen die direct of indirect te maken heeft of heeft gehad met de zorg- en dienstverlening van NCVS kan een klacht indienen, dit betreft dus zowel cliënten als eigen medewerkers. Maar ook bijvoorbeeld uw partner, familielid of curator. Nabestaanden van cliënten kunnen eveneens een klacht indienen. NCVS geeft er de voorkeur aan dat de cliënt die een klacht heeft tegen één of meer personeelsleden van NCVS in eerste instantie deze klacht bespreekt met de persoon of personen in kwestie.

Hoe wordt een klacht ingediend?

Bij het behandelen van een klacht hanteren wij in principe het volgende stappenplan:

Eerst praten

Zodra een klacht is binnengekomen zal er een poging gedaan worden om via een gesprek tussen partijen tot een oplossing te komen. Bij NCVS gaan wij uit van de gedachte dat het bespreken van een klacht met de betrokken partijen veel opheldering kan geven. Wij vragen u dan ook altijd om in eerste instantie te proberen de klacht samen op te lossen. U mag ook iemand meenemen of uzelf laten vertegenwoordigen door iemand bij een gesprek, of later in de procedure.

Is de klacht na een gesprek opgelost, dan wordt deze oplossing schriftelijk vastgelegd en hiermee wordt de klacht als afgehandeld beschouwd. Klachten worden altijd overlegd met de directie en vastgelegd in ons verbeterregister, zodat deze tijdens de jaarlijkse directiebeoordeling besproken kunnen worden.

Inschakelen onafhankelijke klachtenfunctionaris

Op het moment dat een gesprek met de betrokken partijen niet tot een oplossing heeft geleid, kan de klacht worden ingediend bij het CBKZ (Centraal Bureau Klachtenmanagement in de Zorg). U kunt hiervoor gebruik maken van het klachtenformulier dat u kunt downloaden via de website: www.ncvs.nu.

De klacht wordt dan behandeld door een onafhankelijke klachtenfunctionaris. Deze klachtenfunctionaris zal een beoordeling maken van de te nemen stappen en zal aan alle betrokkenen de mogelijkheid bieden om hun kant van de zaak toe te lichten. De taak van de klachtenfunctionaris is om in onderling overleg tot een oplossing te komen waar iedereen tevreden mee is. De klachtenfunctionaris kan een beoordeling geven, zij kan echter niet een bindende uitspraak geven op de klacht. De beslistermijn voor deze stap is op basis van de Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen in de Zorg vastgesteld op maximaal zes weken. Mocht er meer tijd nodig zijn voor de behandeling dan wordt dit schriftelijk aangekondigd. In dat geval kan de termijn met maximaal vier weken verlengd worden.

Geen oplossing

Indien ook met behulp van de onafhankelijke klachtenfunctionaris geen oplossing wordt gevonden voor de klacht, kunt u er altijd voor kiezen om een klacht in te dienen bij de externe Geschillencommissie. Deze commissie zal dan een uitspraak doen en een advies geven voor de oplossing van de klacht.

Procedure Geschillencommissie:

U kunt een klacht indienen bij de Geschillencommissie door het klachtformulier van de Geschillencommissie Zorg Algemeen in te vullen, dit formulier is te downloaden via <https://www.degeschillencommissiezorg.nl/clienten/klacht-indienen/>.

Na de uitspraak

Afhankelijk van de uitspraak van de Geschillencommissie en de mogelijkheid om de zorgverlening door te zetten, zal NCVS met u op zoek gaan naar een oplossing. Als deze niet mogelijk is, kan een oplossing ook bestaan uit het afsluiten van de zorgverlening. Hierbij zal NCVS hulp aanbieden in het zoeken van een vervangende zorgverlener indien dit gewenst is, of zal zij zorgdragen voor een correcte beëindiging van de zorgverlening.

Contactgegevens:

NCVS

Telefoon: [088-0020400](tel:088-0020400)

E-mail: contact@ncvs.nu

Geschillencommissie Zorg Algemeen

<https://www.degeschillencommissiezorg.nl/clienten/klacht-indienen/>.