



Klachtenprocedure Welzien

Na het indienen van een klacht wordt de volgende procedure gestart:

1. Ontvangst klacht door klachtenfunctionaris
2. Eerste beoordeling klacht;
3. De klacht wordt geregistreerd in daarvoor bestemde Excel en in behandeling genomen;
4. De indiener ontvangt een ontvangstbevestiging van de klacht;
5. Binnen drie werkdagen wordt er telefonisch of per e-mail contact opgenomen met de klager;
6. Afhankelijk van de complexiteit en de wens van de indiener kiest de klachtenfunctionaris voor bemiddeling of directe voordracht voor de commissie;
7. Indien de indiener wenst dat de klacht voorgedragen wordt voor de klachtencommissie wordt dat verzoek ingewilligd;
8. Bij de keuze voor bemiddeling worden de betrokkenen op de hoogte gebracht van de klacht en krijgt hij/ zij de mogelijkheid zijn/haar kant van het verhaal te doen. Er wordt gezocht naar een passende oplossing;
9. De indiener wordt op de hoogte gebracht van de resultaten van het gesprek met de betrokkene;
10. Als de indiener tevreden is met het resultaat is de klacht afgehandeld;
11. Als bemiddeling niet leidt tot de afhandeling van de klacht wordt de klacht behandeld door de klachtencommissie indien de indiener besluit de klacht voor te leggen.
12. De klachtencommissie geeft een oordeel over de (on)gegrondheid van de klacht, maar onthoudt zich van een oordeel over juridische aansprakelijkheid en/of schadevergoeding;
13. Na hoor en wederhoor geeft de klachtencommissie het oordeel en eventueel aanbevelingen aan de zorgverlener;
14. De klacht is afgehandeld.