

Klachtenprocedure

Wij zijn aangesloten bij het Klachtenportaal Zorg.

Indien u een klacht heeft die u niet direct wil bespreken met een medewerker van Welzien maar formeel wil indienen, moet u deze indienen bij het Klachtenportaal Zorg. Dit kan middels [hun formulier](#).

Klachten kunnen ten alle tijden (ook) direct met medewerkers worden besproken, maar u bent hiertoe niet verplicht.

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

1. Ontvangst klacht door een onafhankelijke klachtenfunctionaris (van Klachtenportaal Zorg);
2. Eerste beoordeling klacht;
3. De indiener ontvangt een ontvangstbevestiging van de klacht;
4. Binnen drie werkdagen wordt er telefonisch of per e-mail contact opgenomen met de klager;
5. Afhankelijk van de complexiteit en de wens van de indiener kiest de klachtenfunctionaris voor bemiddeling of directe voordracht voor de onafhankelijke geschillencommissie;
6. Indien de indiener wenst dat de klacht voorgedragen wordt voor de geschillencommissie, wordt dat verzoek ingewilligd;
7. 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;
8. De indiener wordt op de hoogte gebracht van de resultaten van het gesprek met de betrokkene;
9. Als de indiener tevreden is met het resultaat is de klacht afgehandeld;
10. Als bemiddeling niet leidt tot de afhandeling van de klacht wordt de klacht behandeld door de geschillencommissie indien de indiener besluit de klacht voor te leggen.
11. De geschillencommissie geeft een oordeel over de (on)gegrondheid van de klacht, maar onthoudt zich van een oordeel over juridische aansprakelijkheid en/of schadevergoeding;
12. Na hoor en wederhoor geeft de geschillencommissie het oordeel en eventueel aanbevelingen aan de zorgverlener;
13. De klacht is afgehandeld.