



Klachtencommissie  
**Zeeland**

Klachtencommissie Zeeland

**Website:** [www.viazorg.nl/klachtencommissie](http://www.viazorg.nl/klachtencommissie)  
**E-mail:** [klachtencommissiezeeland@viazorg.nl](mailto:klachtencommissiezeeland@viazorg.nl)  
**Tel.:** 0113 - 25 00 73



Klachtencommissie  
**Zeeland**



## Een goede klachtenregeling

Voor een nog betere zorg- en dienstverlening zijn een aantal Zeeuwse organisaties aangesloten bij de Klachtencommissie Zeeland. Gezamenlijk is een klachtenregeling opgesteld waarin staat hoe de organisaties omgaan met klachten en hoe de Klachtencommissie Zeeland werkt.

### Wie kan een klacht indienen?

De klachtenregeling is bestemd voor iedereen die gebruik maakt van de diensten van de bij de Klachtencommissie Zeeland aangesloten organisaties.

### Meld uw klacht!

Over alles waar u niet tevreden over bent met betrekking tot de zorg- en dienstverlening van de organisatie, kunt u een klacht indienen. Probeer uw onvrede eerst te bespreken met de persoon die er direct bij betrokken is om samen tot een oplossing te komen. Als dat niet gaat, kunt u ook een leidinggevende benaderen. Een rustig en goed gesprek lost vaak al veel op. Komt u er na een gesprek niet uit, dan is de klachtenfunctionaris de volgende stap.

### Klachtenfunctionaris

Alle deelnemende organisaties hebben een klachtenfunctionaris aangesteld. De klachtenfunctionaris is onpartijdig, informeert en adviseert u en kan, als u dat wilt, bemiddelen om uw klacht op te lossen. Uw klacht wordt altijd vertrouwelijk behandeld. Als dit niet leidt tot het gewenste resultaat kunt u een klacht indienen bij de Klachtencommissie Zeeland.

### Wat doet de Klachtencommissie Zeeland?

De klachtencommissie gaat na wat er aan de hand is en bekijkt hoe de klacht kan worden opgelost. De commissie behandelt klachten en gegevens strikt vertrouwelijk en met grote zorg.

De klachtencommissie bestaat uit personen die onpartijdig oordelen over klachten. Daar zijn zij deskundig in. Meer informatie over de commissieleden vindt u terug op de website:

**[www.viazorg.nl/klachtencommissie](http://www.viazorg.nl/klachtencommissie)**

### Hoe kunt u een klacht indienen?

Om een klacht in te dienen dient u gebruik te maken van het klachtmeldingsformulier. Deze kunt u downloaden of digitaal invullen via de website: [www.viazorg.nl/klachtencommissie](http://www.viazorg.nl/klachtencommissie). Na het versturen ontvangt u een reactie van de klachtencommissie waarmee de ontvangst van uw klacht wordt bevestigd en waarin de verdere gang van zaken wordt uitgelegd. Indien u nog geen contact heeft gehad met de klachtenfunctionaris van de betreffende organisatie, zal de klachtencommissie u dit altijd eerst ter overweging geven.

### De commissie geeft een advies

De voorzitter van de commissie beoordeelt eerst of uw klacht in behandeling genomen kan worden. In sommige gevallen is de commissie namelijk niet bevoegd of is de klacht niet-ontvankelijk. Neemt de commissie uw klacht in behandeling? Dan wordt deze verder onderzocht. De commissie werkt op basis van het principe hoor-wederhoor en geeft op basis hiervan een oordeel met eventuele aanbevelingen. Indien de commissie dit noodzakelijk acht kan er een hoorzitting worden georganiseerd waarbij alle partijen worden gehoord.

### De weg naar een landelijke organisatie blijft open

De gemakkelijkste weg voor het indienen van een klacht is via de klachtenfunctionaris of de klachtencommissie. Maar u kunt uw klacht ook aan andere, landelijke instanties voorleggen. Verder staat te allen tijde de weg naar de rechter open. De klachtenfunctionaris kan u hierbij adviseren.

