

# Uitleg klachtenafhandeling



Datum: 18-12-2023

## Heeft u een klacht?

Bij Vicino voert iedereen zijn werk zo goed en nauwkeurig mogelijk uit. Het is voor ons van groot belang dat u tevreden bent over de zorg- en dienstverlening. Toch kan het voorkomen dat sommige zaken anders lopen dan u had verwacht. Wij nemen uw klacht serieus en het kan ons helpen bij het verbeteren van de zorg.

### **Samen het probleem oplossen**

Bent u ontevreden, dan kunt u dit ook direct bespreken met de zorgverlener. Dit is de eenvoudigste en vaak snelste oplossing. Komt u er samen niet uit, dan kunt u terecht bij de Klachtenfunctionaris van Vicino.

### **Hoe meldt u een klacht?**

Een klacht kunt u melden door een mail te sturen naar . De Klachtenfunctionaris is te bereiken tijdens kantooruren via het algemene nummer 072-527 27 00.

U kunt ook een brief schrijven:

#### **Vicino NHN**

t.a.v. de Klachtenfunctionaris  
Hertog Aalbrechtweg 5a  
1823 DL Alkmaar

### **Wat gebeurt er na het invullen van het formulier?**

Na het invullen van het formulier neemt de Klachtenfunctionaris binnen 2-5 werkdagen contact met u op. Zij is onafhankelijk, vangt u op en bespreekt samen met u uw klacht.

Zij bespreekt met u de achtergrond van klacht en het doel dat u wilt bereiken met de klacht. Zij helpt zo nodig bij het verder schriftelijk formuleren van de klacht. Als uw klacht helder is, gaat u samen met de Klachtenfunctionaris aan de slag om naar een oplossing te zoeken. De eerste optie die meestal gekozen wordt, is (telefonische) klachtbemiddeling. U kunt bij uw Klachtenfunctionaris aangeven of u hiervoor open staat.

## **Klachtbemiddeling**

Veel klachten kunnen opgelost worden in een gesprek waar een de onafhankelijke Klachtenfunctionaris aan tafel zit als bemiddelaar. Als zowel u als uw zorgverlener aangeven dat (telefonische) bemiddeling gewenst is, dan volgt binnen twee weken een eerste bemiddelingsgesprek.

Tijdens de bemiddelingsgesprekken krijgen u en uw zorgverlener de gelegenheid om toelichting te geven op de gebeurtenis(sen). Als het begrip over en weer groeit, ontstaat vaak weer een werkbare situatie. Het uiteindelijke doel van de bemiddeling is de vertrouwensrelatie tussen u en uw zorgverlener te herstellen.

## **Oordeel geformuleerd door zorgverlener**

Om het klachttraject af te ronden, is de zorgverlener verplicht binnen 6 weken na het indienen van de klacht u te informeren over zijn/haar oordeel. Met een oordeel wordt bedoeld dat schriftelijk wordt aangegeven welke beslissingen er naar aanleiding van de klacht zijn genomen en welke maatregel(en) eventueel worden genomen. De termijn van 6 weken kan maximaal verlengd worden met vier weken, als u daarvan tijdig op de hoogte wordt gesteld. Als beide partijen tevreden zijn over het oordeel, dan is de klacht afgerond.

## **Geschillencommissie**

Bent u niet tevreden en wilt u de klachtenprocedure voortzetten, dan is er sprake van een geschil. Na het oordeel heeft u 6 maanden de tijd om te beslissen of u het geschil wilt indienen bij de geschilleninstantie. Een geschil wordt behandeld bij Stichting DOKh.

De Klachtenfunctionaris van Vicino kan u ondersteunen bij deze stap.

Stichting DOKh  
Afdeling Klachten en Geschillen  
Robijnstraat 6  
1812 RB ALKMAAR  
Tel: 072-520 83 25  
E-mail: [klachtengeschillen@dokh.nl](mailto:klachtengeschillen@dokh.nl)  
Website: [www.dokh.nl](http://www.dokh.nl)