

Kosten

Het inschakelen van de klachten-bemiddelaar, cliëntenvertrouwenspersoon of de klachtencommissie brengt geen kosten met zich mee.

Waar kunt u ons vinden?

Meppel

De Schiphorst, Kaailanden, Irenehuis,
De Reestlanden, Reestoord,
Het Anker en Reestdal Revalidatie

De Wijk

Dunninghe

Ruinerwold

't Vonder

Zorgvuldig

Als u een klacht indient, kunt u rekenen op een zorgvuldige behandeling. Met uw informatie wordt vertrouwelijk omgegaan en de privacy van u en andere betrokkenen wordt gerespecteerd. Alleen met uw toestemming worden eventuele verdere stappen ondernomen. Voor vragen kunt u terecht bij de medewerkers.

Steenwijk

Zonnekamp en Nijenstede

Wilhelminaoord

De Menning

Diever

Jan Thijs Seinenhof

Contact algemeen

E info@noorderboog.nl

T 0522 - 498 498



www.noorderboog.nl



Klachten zorgzaam oplossen?

Zorgen wij gewoon voor!

Teureden cliënten zijn erg belangrijk voor ons. Toch kan het zijn dat u onteureden bent over onderdelen van onze zorg- en dienstverlening. Dit horen wij dan graag van u. Uw ervaringen kunnen voor ons een signaal zijn om zaken te verbeteren.

Onteureden en nu?

Als u ontevreden bent, dan kunt u dat op verschillende manieren aangeven. Wij gaan er vanuit dat u altijd eerst probeert om uw onvrede bespreekbaar te maken met degene die hier volgens u direct verantwoordelijk voor is. Meestal kan deze persoon uw onvrede wegnemen. Lukt dit niet, dan kunt u terecht bij één van de leidinggevendenden. Zij zijn altijd bereid samen met u naar een oplossing te zoeken.

Als dit ook niet tot een voor u acceptabele oplossing leidt, dan zijn er nog twee andere mogelijkheden.



Klachtenbemiddelaar

De eerste mogelijkheid waarop wij u willen attenderen is de klachtenbemiddelaar. De klachtenbemiddelaar kan u helpen de juiste weg te vinden voor de behandeling van uw onvrede. Zij kan bemiddelen tussen u en degene over wie u een klacht heeft. Daarnaast kan de klachtenbemiddelaar u helpen bij het op schrift stellen van uw onvrede en houdt de klachtenbemiddelaar u op de hoogte van de klachtenprocedure en de procedure bij aansprakelijkheidsstelling.

De klachtenbemiddelaar is onafhankelijk en kiest geen partij. U kunt haar gerust uw verhaal vertellen. Zij kan u ook helpen om uw klacht te verduidelijken.

Noorderboog

t.a.v. klachtenbemiddeling
Postbus 508
7940 AM Meppel

06 - 10 04 42 10

klachtenbemiddeling@noorderboog.nl

Ook kunt u via onze website een klacht indienen (www.noorderboog.nl/klachten).

‘Teureden cliënten zijn erg belangrijk voor ons’

Klachtencommissie

De tweede mogelijkheid waarop wij u willen attenderen is Signalis, de klachtencommissie waarbij Noorderboog is aangesloten. Dit is een onafhankelijke en onpartijdige commissie, die werkzaam is voor alle cliënten van Noorderboog. De commissie werkt aan de hand van een reglement waarin staat hoe een klacht in behandeling wordt genomen. Ook staat hierin aangegeven binnen welke termijn de klachtencommissie een advies uitbrengt over de oplossing van het probleem dat tot de klacht geleid heeft. Dit advies is voor Noorderboog zwaarwegend. Een klachtenformulier en de klachtenregeling vindt u op de website van Signalis: www.klachtencommissiedzv.nl.

U kunt de klachtencommissie schriftelijk bereiken per post of per e-mail.

Klachtencommissie Signalis

Korte Veenweg 9c
8161 PC Epe
ambtelijksecretariaat@
klachtencommissiedzv.nl

Wet Zorg en Dwang (Wzd)

De Wzd regelt de rechten bij onvrijwillige zorg of onvrijwillige opname. Noorderboog is hiervoor aangesloten bij de landelijke Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg. Voor het indienen van een Wzd-klacht kunt u contact opnemen met de klachtenbemiddelaar. Als u wilt, kunt u zich daarbij laten ondersteunen door de cliëntenvertrouwenspersoon-Wzd. Telefonisch bereikbaar via 085 - 487 40 12.

Wilt u geen klacht indienen maar heeft u wel vragen of problemen rondom onvrijwillige zorg, dan kunt u zich wenden tot de cliëntenvertrouwenspersoon-Wzd. De cliëntenvertrouwenspersoon is onafhankelijk en staat aan uw kant, geeft u informatie en ondersteunt u in het zoeken naar een oplossing.