



Een klacht, en dan?

Mogelijkheden voor klachtenafhandeling

In een sfeer waarin mensen hun ongenoegen vrij kunnen uitspreken, ligt een oplossing vaak dichtbij

Bent u niet tevreden over de dienstverlening van Stichting NiKo of heeft u een klacht? Graag vernemen we van u hoe we u beter van dienst kunnen zijn. In deze flyer leest u hoe u met uw onvrede of klacht kunt omgaan binnen onze organisatie.

Wat is onvrede of een klacht?

Onvrede of een klacht is het uiten van ontevredenheid over onze dienstverlening. Het kan te maken hebben met uw dagelijkse verzorging, uw medische behandeling, de maaltijd of de wasverzorging. Maar onvrede of een klacht kan ook gaan over de wijze waarop er met u wordt omgegaan.

**u bent onze
belangrijkste
raadgever**

Wie kan onvrede kenbaar maken of een klacht indienen?

Allereerst u zelf. Daarnaast kunt u iemand vragen dit namens u te doen. Als een klacht wordt ingediend door iemand anders, wordt deze alleen in behandeling genomen als u of uw vertegenwoordiger daar schriftelijk mee instemt.

Stichting NiKo heeft een klachtenfunctionaris waarmee u op ieder gewenst moment contact kunt opnemen. De klachtenfunctionaris heeft geheimhoudingsplicht. Naast een goed luisterend oor kan de klachtenfunctionaris ook bemiddelen bij de oplossing van uw klacht. Dit gebeurt altijd in overleg met u. Mocht dit echter niet leiden tot een goede oplossing, dan kunt u een formele klacht bij een onafhankelijke klachtencommissie indienen.

**Uw klacht wordt
transparant en direct
behandeld**

Stappenplan

Het volgende stappenplan laat zien waar u terecht kunt met uw klacht. Het stappenplan verwijst naar een ideale weergave van het uiten van uw klacht. U bent echter niet verplicht dit stappenplan in deze volgorde te volgen, u kunt op elk moment de voor u passende actie ondernemen.

Stap 1

Probeer uw klacht altijd te bespreken met de direct betrokkene(n). Op deze manier kan de klacht mogelijk snel worden opgelost.

Stap 2

Als u uw klacht niet met de direct betrokkene(n) kunt of wilt bespreken, kunt u uw klacht voorleggen aan de betreffende teamcoach of bestuurder van Stichting NiKo. Deze zal samen met u zoeken naar een passende oplossing.

Stap 3

U kunt uw klacht bespreken, maar u kunt er ook voor kiezen om uw klacht schriftelijk kenbaar te maken. Dit kunt u doen door het schrijven van een brief of het invullen van een klachtenformulier, verkrijgbaar bij de recepties. Er volgt een gesprek met de teamcoach naar aanleiding van uw schriftelijke klacht.

**Klachten worden
gebruikt voor
verbetering van onze
dienstverlening**

Stap 4

Wilt u een formele klacht indienen, dan kan dit bij de klachtenfunctionaris van Stichting NiKo:

Stichting NiKo

t.a.v. Klachtenfunctionaris
Prins Alexanderstraat 25
1814 XK Alkmaar

Of per mail naar:
klachtenfunctionaris@stichtingniko.com

Er volgt een open gesprek waarin gezamenlijk wordt gezocht naar een oplossing. Indien nodig wordt nader onderzoek gedaan. Een onderzoek wordt uitgevoerd door een speciaal daarvoor samengestelde commissie en begeleid door de klachtenfunctionaris.

Stap 5

Bent u het niet eens met de uitspraak van de klachtencommissie of wilt u uw klacht direct voorleggen aan een externe partij, dan kunt u schriftelijk een klacht indienen bij de Actiz Geschillencommissie verpleging, verzorging en geboortezorg. Meer informatie kunt u vinden op www.degeschillencommissiezorg.nl