

Klachtenprocedure van Nourzorg

Wij doen er alles aan om je zorg zo goed mogelijk te laten plaatsvinden en naar jouw tevredenheid uit te voeren. Ondanks alle inspanningen kan het voorkomen dat je niet tevreden bent. In dat geval heb je verschillende mogelijkheden om je ongenoegen of een klacht kenbaar te maken.

1. Melden bij medewerker van Nourzorg

Als je een klacht hebt, kan je dit direct melden bij één van onze medewerkers. Deze zal de klacht met jou bespreken en samen met jou naar een oplossing zoeken.

2. Melden bij directe Nourzorg

Kom je er samen niet uit, dan kan je de klacht schriftelijk indienen bij de directie van Nourzorg (via: administratie@nourzorg.nl). Er wordt dan binnen 5 werkdagen (telefonisch) of face to face contact met je opgenomen. De directie zal met jou in gesprek gaan over je klacht. Het doel is om je klacht naar tevredenheid op te lossen.

3. Advies vragen aan een externe klachtenfunctionaris via info@klachtenportaalzorg.nl

Is je klacht onvoldoende opgelost of duurt de afhandeling van de klacht langer dan zes weken, dan kan je je klacht indienen bij een externe klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris zal je advies geven met betrekking tot de indiening van een klacht en kan jou eventueel bijstaan bij het formuleren van de klacht en onderzoeken of een oplossing mogelijk is. Het doel is om de klacht zoveel mogelijk in een vroegtijdig stadium gezamenlijk op te lossen, zodat een formele (schriftelijke) klacht kan worden voorkomen.

4. Direct naar klachtencommissie via info@klachtenportaalzorg.nl

Vanzelfsprekend heb je altijd ook het recht om rechtstreeks je klacht in te dienen bij de externe klachtencommissie. Ook in dat geval kan je met hen contact opnemen via info@klachtenportaalzorg.nl of je kan op www.klachtenportaalzorg.nl het klachtenformulier invullen.

5. Rechter of geschilleninstantie

Lost een gesprek met de klachtenfunctionaris van **KlachtenportaalZorg** het probleem niet op? Dan kan je er ook voor kiezen een rechtszaak aan te spannen of het geschil voor te leggen aan de **stichting Geschilleninstantie KPZ**. De Stichting Geschilleninstantie KPZ voorziet in een onafhankelijke geschillencommissie die geschillen behandelt van cliënten (en hun naasten) over de zorg van zelfstandige zorgaanbieders en kleinschalige zorginstellingen die zijn aangesloten bij KlachtenportaalZorg.