

Een klacht, en dan?

Werkwijze klachtenafhandeling NIKO

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

Bent u niet tevreden over de zorg- of dienstverlening van NIKO of heeft u een klacht?

Graag horen wij van u hoe het anders of beter kan. In deze flyer leest u hoe u uw onvrede of klacht kenbaar kan maken en hoe NIKO daarmee omgaat.

Wat is onvrede of een klacht?

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

Wie kan er onvrede kenbaar maken of een klacht indienen?

- Bewoners of cliënten
- Naasten van bewoners of cliënten (met instemming van)
- Medewerkers en vrijwilligers van NIKO
- Allen die betrokken zijn bij NIKO

Hoe u een klacht kan indienen bij NIKO staat beschreven in het stappenplan

(zie achterkant van deze flyer).

NIKO heeft een klachtenfunctionaris waarmee u contact kunt opnemen. De klachtenfunctionaris zal discreet met uw melding omgaan. Naast een goed luisterend oor kan de klachtenfunctionaris bemiddelen bij de oplossing van uw melding. Dit gebeurt altijd in overleg met u. Mocht dit echter niet leiden tot een voor u passende oplossing, dan kunt u een formele klacht bij een onafhankelijke klachtencommissie indienen.

‘U bent onze belangrijkste raadgever’

Stappenplan

Stap 1

Probeer uw klacht altijd te bespreken met de direct betrokkene(n), bijvoorbeeld uw zorgverantwoordelijke. 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 desbetreffende teammanager van NIKO. Deze zal samen met u zoeken naar een passende oplossing.

Stap 3

Komt u er niet naar tevredenheid uit dan kunt u uw klacht schriftelijk kenbaar maken.

- **Op papier**

U kunt een klachtenformulier ophalen bij de receptie. Na het invullen kunt u deze weer bij de receptie inleveren of versturen naar NIKO, t.a.v. klachtenfunctionaris, Prins Alexanderstraat 25, 1814 XK Alkmaar

- **Digitaal**

Op onze website vindt u een klachtenformulier. Deze kunt u invullen. U kunt er ook voor kiezen om een mail te sturen naar klachtenfunctionaris@stichtingniko.nl

Stap 4

De klachtenfunctionaris neemt zo spoedig mogelijk contact met u op. Er volgt een gesprek waarin gezamenlijk wordt gezocht naar een passende oplossing. Indien nodig kan op advies van de klachtenfunctionaris een onderzoek worden ingesteld.

Stap 5

Bent u het niet eens met de afhandeling of wilt u uw klacht direct voorleggen aan een externe partij, dan verwijzen wij u naar de geschillencommissie:
www.degeschillencommissiezorg.nl

‘Met uw klachtmelding geeft u ons de gelegenheid dingen anders/beter te doen’.



Prins Alexanderstraat 25 ♥ 1814 XK Alkmaar ♥ 072 – 518 5000

www.stichtingniko.nl