

Procedure klachten- en geschillencommissie

De klachten- en geschillencommissie onderzoekt klachten en geschillen en probeert een oplossing te vinden. De commissie behandelt klachten en gegevens strikt vertrouwelijk.

Wie maakt deel uit van de klachten- en geschillencommissie?

De commissie bestaat uit leden die geen arbeidsrechterlijke of bestuurlijke binding hebben met Vivantes Zorggroep of met een van haar cliënten.

Indien een commissielid persoonlijk betrokken is bij een klacht of meningsverschil wordt hij tijdelijk vervangen.

De commissieleden worden op persoonlijke titel benoemd door de Raad van Bestuur van Vivantes Zorggroep. De voordracht wordt voorgelegd aan de Centrale Cliëntenraad ter instemming.

Hoe moet u een klacht of geschil indienen?

Schriftelijk. Een korte brief is voldoende. U moet in deze brief uw naam en klacht vermelden. Deze brief kunt u sturen naar de secretaris van de klachten- en geschillencommissie.

Wat gebeurt er nadat u een klacht heeft ingediend?

Binnen twee weken krijgt u van de commissie een schriftelijke reactie. In deze reactie staat de verdere gang van zaken beschreven.

1. De commissie kan bemiddelen. De commissie kan bemiddelen tussen u en de persoon waarover u een klacht hebt of met wie u van mening verschilt. De commissie bemiddelt alleen als beide partijen dit goed vinden. Tevens heeft de klachten- en geschillencommissie de mogelijkheid om een mediator en/of een jurist in te schakelen.
2. De commissie kan een klacht onderzoeken. Als praten niet tot een oplossing leidt, gaat de commissie de klacht onderzoeken. De commissie zal verschillende personen voor een gesprek oproepen. Als u hieraan niet wilt meewerken, kan de commissie besluiten met het onderzoek te stoppen.

Zo snel mogelijk na het onderzoek krijgt u een brief waarin de commissie schrijft hoe het probleem wel of niet kan worden opgelost. Dit kan enige weken duren maar nooit langer dan drie maanden.

Het kan voorkomen dat de commissie uw klacht niet in behandeling neemt. De commissie zal echter altijd toelichten waarom ze een klacht niet in behandeling neemt. In dat geval zal de klachten- en geschillencommissie u proberen verder te helpen bijvoorbeeld door doorverwijzing naar een andere instantie.