

Klachtenreglement cliënten



Onderwerp	Klachtenreglement cliënten
Doel	Informereren over de wijze waarop Vivent klachten behandelt
Eigenaar	Pieter Hermsen
Betrokkenen	Helma Verhagen (klachtenfunctionaris), Margot van Hooijdonk (afdeling kwaliteit & veiligheid)
Bestemd voor	Betrokkenen rondom een klacht
Inhoudsverantwoordelijke	Helma Verhagen
Datum vaststelling	1 januari 2023
Evaluatiedatum	1 januari 2024

I. Samenvatting

Dit document beschrijft de klachtenregeling die van toepassing is op klachten over de zorgverlening in het kader van de Wet langdurige zorg (Wlz) en de Zorgverzekeringswet (Zvw)
Voor klachten in het kader van de Wet zorg en dwang (Wzd) geldt een andere procedure.

II. Aanleiding tot het beleid

Uitvoering geven aan de Wkkgz (Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg).

III. Inhoud klachtenreglement

Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

Artikel 1 Begripsomschrijvingen

1. Voor de toepassing van deze regeling wordt verstaan onder:

- | | | |
|----|-----------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| a. | Zorgaanbieder: | Stichting Vivent te Rosmalen |
| b. | Raad van Bestuur: | de Raad van Bestuur Stichting Vivent |
| c. | cliënt; | natuurlijke persoon die zorgt vraagt dan wel aan wie de zorgaanbieder zorg verleent of heeft verleend. |
| d. | klacht: | uiting van onvrede over een handeling, of het nalaten daarvan, alsmede over het nemen van een besluit, dat gevolgen heeft voor een cliënt, door de zorgaanbieder of door een persoon die voor de zorgaanbieder werkzaam is. |
| e. | klager: | degene die een klacht indient |
| f. | aangeklaagde: | degene op wiens besluit of op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft. |
| g. | cliëntenraad: | de cliëntenraad die op grond van de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen (Wmcz) ingesteld ten behoeve van de cliënten van de zorgaanbieder. Binnen Stichting Vivent is een centrale cliëntenraad gevormd en zijn er meerdere cliëntenraden. De cliëntenraden hebben hun bevoegdheid aan de centrale cliëntenraad overgedragen, dus dient in deze regeling voor de cliëntenraad, centrale cliëntenraad gelezen te worden. |
| h. | klachtenfunctionaris: | degene die binnen de organisatie belast is met de opvang van klachten van cliënten. |
| i. | zorg: | zorg of dienst als omschreven bij of krachtens de Wet langdurige zorg (Wlz) of de Zorgverzekeringswet (Zvw) dan wel handelingen op het gebied van de individuele |

gezondheidszorg als bedoeld in de Wet op de beroepen in de individuele gezondheidszorg niet zijnde Wlz-zorg, alsmede andere handelingen met een ander doel van het bevorderen of bewaken van de gezondheid van de cliënt.

Hoofdstuk 2 Procedure behandeling van klachten

Artikel 2 Bij wie kan een cliënt terecht als hij ontevreden is?

- 1 Een klacht kan worden ingediend door:
 - a de betreffende cliënt
 - b diens wettelijk vertegenwoordiger
 - c diens gemachtigde
 - d diens zaakwaarnemer
 - e diens nabestaanden

2. Een cliënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande, kan zijn ontevredenheid bespreken met:
 - a de medewerker van het team
 - b Vivent Contact Persoon
 - c diens leidinggevende
 - d de klachtenfunctionaris

3. Een klacht kan worden ingediend bij de Raad van Bestuur of bij de Regionale Klachtencommissie. Er is dan sprake van een klacht in het formele traject.

Een klacht voortvloeiend uit de Wet zorg en dwang (Wzd) mag en kan niet worden behandeld door Vivent of de Regionale Klachtencommissie.

Deze klacht wordt door de klachtenfunctionaris van Vivent doorgestuurd naar de Klachten Commissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ). De klachtfunctionaris kan eventueel helpen bij het zoeken van een informele oplossing van de klacht of klager verwijzen naar de gespecialiseerd cliëntvertrouwenspersoon Wet zorg en dwang.

Klachtenfunctionaris staat de klager niet bij tijdens de procedure bij het KCOZ.

4. Een vertegenwoordiger of nabestaande kan uitsluitend in samenhang met een (hoofd)klacht over een gedraging jegens de cliënt een (neven)klacht indienen over een gedraging jegens (andere) familieleden of naasten dan wel jegens henzelf als vertegenwoordiger of nabestaande.

5. Een klacht kan persoonlijk, telefonisch of schriftelijk (door middel van een e-mail of een brief) worden ingediend.

Artikel 3 De medewerker, de Vivent Contact Persoon en leidinggevende

1. Iedere medewerker stelt de persoon die bij hem een klacht heeft geuit in de gelegenheid om zijn of haar onvrede met hem te bespreken. De medewerker betreft anderen, bijvoorbeeld de toegewezen Vivent Contact Persoon of een leidinggevende, bij het gesprek als dit bevorderlijk is voor de oplossing van de onvrede en de cliënt daartegen geen bezwaar maakt.

2. Medewerkers maken cliënten zo nodig attent op de klachtenregeling en de klachtenfunctionaris.

3. Medewerkers bespreken klachten van cliënten in het team waarvan zij deel uitmaken. Het doel hiervan is het voortbestaan of opnieuw ontstaan van onvrede te voorkomen.
4. Indien er een klacht over een medewerker wordt ingediend bij de leidinggevende, stelt de leidinggevende de cliënt in de gelegenheid om de onvrede met hem te bespreken. Indien wenselijk kan de betreffende medewerker uitgenodigd worden, door de leidinggevende, voor dit gesprek.

Artikel 4 De klachtenfunctionaris

1. De klachtenfunctionaris heeft ten minste de volgende taken:
 - a. hij informeert cliënten, medewerkers, vrijwilligers en derden over de klachtenregeling;
 - b. hij adviseert degenen die overwegen een klacht in te dienen en helpt hen desgevraagd bij het formuleren daarvan;
 - c. hij helpt degenen die een klacht hebben om te komen tot een aanvaardbare oplossing.
2. De klachtenfunctionaris richt zich bij het verrichten van zijn werkzaamheden op het bereiken van een duurzame oplossing van de klacht en op herstel van de relatie tussen degene die een beroep op hem doet en degene op wie diens onvrede betrekking heeft.
3. De Raad van Bestuur beschrijft de taken en de werkwijze van de klachtenfunctionaris in een functiebeschrijving.
4. De klachtenfunctionaris verricht zijn werkzaamheden overeenkomstig de wet, de voor hem geldende beroepsnormen en functiebeschrijving. De zorgaanbieder onthoudt zich van inmenging in de wijze waarop de klachtenfunctionaris zijn werkzaamheden in een concreet geval verricht.
5. De klachtenfunctionaris registreert de klachten in het klachtenregistratiesysteem die aan hem zijn gemeld, de werkzaamheden die hij naar aanleiding van klachten heeft verricht en de resultaten daarvan. Op basis van deze registratie rapporteert de klachtenfunctionaris schriftelijk periodiek over zijn werkzaamheden en bevindingen aan de Raad van Bestuur. De klachtenfunctionaris kan aan zijn bevindingen aanbevelingen verbinden.
6. De zorgaanbieder stelt de klachtenfunctionaris in staat om zijn taak naar behoren te vervullen en draagt ervoor zorg dat de klachtenfunctionaris niet wordt benadeeld wegens de uitoefening van de functie.
7. Indien hij van mening is dat hij zijn taak niet naar behoren kan vervullen of indien hij van mening is dat hij wordt benadeeld wegens de uitoefening van zijn functie, kan de klachtenfunctionaris dit rechtstreeks melden bij de Raad van Bestuur. De Raad van Bestuur onderzoekt een dergelijke melding en neemt zo nodig passende maatregelen.
8. Klachten over de klachtenfunctionaris, hetzij in de functie van klachtenfunctionaris, hetzij in een andere functie bij de zorgaanbieder, worden behandeld op basis van deze klachtenregeling, mits de klachtenfunctionaris daarbij zelf geen rol heeft. De klager kan zich voor advies en bijstand bij een klacht over de klachtenfunctionaris wenden tot een door de Raad van Bestuur aan te wijzen waarnemend klachtenfunctionaris.

Hoofdstuk 2.1

Artikel 5 De procedure van klachtbehandeling door de klachtenfunctionaris (informele klacht)

- 1 Zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen 5 werkdagen, na ontvangst van de klacht, neemt de klachtenfunctionaris contact op met de klager.
- 2 Op basis van dit gesprek neemt klachtenfunctionaris contact met de aangeklaagde.
- 3 Op basis van de gesprekken met klager en aangeklaagde worden beslissingen genomen over de procedure van behandeling van de klacht.
- 4 Indien er een onderzoek plaats moet vinden naar de toedracht van de klacht wordt dit onderzoek niet gedaan door degene op wie de klacht betrekking heeft.
- 5 De klager en degene op wie de klacht betrekking heeft krijgen de gelegenheid om op het onderzoek te reageren en worden in kennis gesteld van de uitkomsten van het onderzoek.

Hoofdstuk 2.2

Artikel 6 De procedure van klachtenbehandeling door de Raad van Bestuur (formele klacht)

1. Een klacht kan schriftelijk of per e-mail ingediend worden bij de Raad van Bestuur Vivent.
2. Een klacht kan worden ingediend door:
 - a. de cliënt;
 - b. diens vertegenwoordiger;
 - c. diens gemachtigde;
 - d. diens zaakwaarnemer;
 - e. diens nabestaanden.
3. Een persoon die meent dat hij ten onrechte niet als vertegenwoordiger van een cliënt wordt beschouwd kan daarover een klacht indienen.
4. Indien de klacht nog niet besproken of bekend is bij de klachtenfunctionaris, kan de Raad van Bestuur aan de klager voorstellen alsnog met behulp van de klachtenfunctionaris te proberen de klacht informeel op te lossen. Indien de klager ingaat op dit voorstel neemt de Raad van Bestuur de klacht niet in behandeling. De Raad van Bestuur neemt de klacht alsnog in behandeling als de klager hem laat weten dat het niet gelukt is de klacht informeel op te lossen.

Artikel 7 Bevoegdheid van de Raad van Bestuur

1. De Raad van Bestuur beoordeelt of hij bevoegd is om de klacht in behandeling te nemen. Indien dit naar zijn oordeel niet het geval is, deelt hij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager.
2. De Raad van Bestuur is niet bevoegd om klachten die betrekking hebben op de Wet zorg en dwang (Wzd) in behandeling te nemen. Deze klachten stuurt de klachtenfunctionaris ter behandeling door aan de KCOZ (de Klachten Commissie Onvrijwillige Zorg).
3. Indien de Raad van Bestuur de klacht niet in behandeling neemt omdat deze betrekking heeft op een andere zorgaanbieder, stuurt de Raad van Bestuur de klacht door naar de zorgaanbieder op wie de klacht betrekking heeft, tenzij de klager desgevraagd bezwaar maakt tegen doorzending van zijn klacht.

Artikel 8 Ontvankelijkheid van een klacht

1. De Raad van Bestuur verklaart een klacht niet-ontvankelijk als:
 - a. dezelfde klacht van dezelfde klager reeds door de Raad van Bestuur is behandeld;
 - b. een gelijke klacht nog in behandeling is;
 - c. de klacht wordt ingediend door een persoon die daartoe niet bevoegd is;
 - d. de klacht betrekking heeft op een gebeurtenis die langer dan 2 jaar geleden heeft plaatsgevonden, tenzij de klacht tevens een verzoek tot schadevergoeding betreft, in dat geval geldt de wettelijke verjaringstermijn.
2. Indien de Raad van Bestuur een klacht niet-ontvankelijk verklaart, deelt hij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager.

Artikel 9 Werkwijze bij beoordeling van een klacht

1. De Raad van Bestuur neemt binnen 5 werkdagen na ontvangst van een klacht contact op met de klager en met degene op wie de klacht betrekking heeft om te bespreken hoe de klacht behandeld zal worden. Op basis van deze gesprekken bepaalt de Raad van Bestuur de te volgen procedure en stelt de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft hiervan in kennis.
2. Bij de behandeling van een klacht neemt de Raad van Bestuur het volgende in acht:
 - a. een klacht wordt niet beoordeeld dan nadat degene op wie de klacht betrekking heeft gelegenheid heeft gekregen om op de klacht te reageren;
 - b. indien een onderzoek plaatsvindt naar de gang van zaken waarop de klacht betrekking heeft wordt dit niet uitgevoerd door degene op wie de klacht betrekking heeft of door diens directe collega of leidinggevende;
 - c. de uitkomst van een onderzoek naar de gang van zaken waarop de klacht betrekking heeft wordt medegedeeld aan de klager en aan degene op wie de klacht betrekking heeft. Zij krijgen gelegenheid om op het onderzoek te reageren en worden in kennis gesteld van elkaars reactie.

Artikel 10 Stopzetting behandeling van een klacht

Een klacht wordt niet verder behandeld, indien de klager de klacht intrekt. De klager kan de klacht intrekken door schriftelijk of per e-mail aan de Raad van Bestuur te kennen te geven dat hij geen verdere behandeling van de klacht wenst.

Artikel 11 Beoordeling klacht door de Raad van Bestuur

1. De Raad van Bestuur beoordeelt klachten zo spoedig mogelijk. Indien de Raad van Bestuur voorziet dat voor de behandeling van de klacht meer dan 6 weken nodig zijn, heeft hij de bevoegdheid om de termijn met 2 weken te verlengen en deelt hij dit, voor het verstrijken van deze termijn 6 weken, schriftelijk of per e-mail mee aan de klager en aan degene op wie de klacht betrekking heeft. Indien De Raad van Bestuur voorziet dat de termijn van 8 weken te kort is, is de Raad van Bestuur bevoegd om de termijn nogmaals met 2 weken te verlengen. Hiervoor heeft de Raad van Bestuur toestemming nodig van de klager. De termijnen van klachtbehandeling worden berekend vanaf de dag van ontvangst van de klacht door de Raad van Bestuur.
2. Indien de Raad van Bestuur concludeert dat de klacht ook binnen de verlengde termijn niet beoordeeld kan worden, deelt de Raad van Bestuur dit schriftelijk of per e-mail mee aan de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft. De Raad van Bestuur geeft aan waarom de klacht niet binnen de termijn beoordeeld kan worden en binnen welke termijn alsnog een oordeel zal volgen. De Raad van Bestuur verzoekt de klager om hem binnen 2 weken te laten weten of hij het oordeel wil afwachten en de klacht niet voorlegt aan de geschillencommissie. Indien de klager hiertoe niet bereid is en de voorkeur geeft aan indiening van de klacht bij de geschillencommissie, is de Raad van Bestuur bevoegd om de klachtenprocedure te

beëindigen.

3. De Raad van Bestuur zendt zijn oordeel over de klacht aan de klager en aan degene op wie de klacht betrekking heeft. Hij geeft in zijn oordeel aan hoe de klacht is behandeld, hij motiveert zijn oordeel over de klacht en geeft aan of de klacht aanleiding geeft om maatregelen te nemen, en zo ja, welke dit zijn en binnen welke termijn deze zullen zijn gerealiseerd.
4. De Raad van Bestuur vermeldt dat de klager, indien hij niet tevreden is over procedure van de klachtbehandeling of over de uitkomst van de klachtbehandeling, zoals beschreven in de in het 3e lid bedoelde mededeling, de mogelijkheid heeft om de klacht ter beoordeling aan de Regionale Klachtencommissie of geschillencommissie voor te leggen. De Raad van Bestuur informeert de klager binnen welke termijn de klager dit kan doen en geeft informatie over de Regionale Klachtencommissie en de geschillencommissie.

Hoofdstuk 2.3

Artikel 12 De procedure van klachtenbehandeling door de Regionale Klachtencommissie (formele klacht)

De Raad van Bestuur van de deelnemende zorgaanbieders heeft een gezamenlijke, Regionale Klachtencommissie ingesteld en draagt zorg voor de instandhouding van deze commissie. De raden van bestuur zien erop toe dat de Regionale Klachtencommissie haar werkzaamheden verricht volgens vastgestelde en goedgekeurde reglement. De raden van bestuur stelt de klachtencommissie de faciliteiten ter beschikking die de klachtencommissie voor haar werkzaamheden redelijkerwijs nodig heeft.

Artikel 13 In behandeling nemen van een klacht

Indien de klacht nog niet besproken of bekend is bij de klachtenfunctionaris kan de klachtencommissie aan de klager voorstellen alsnog met behulp van de klachtenfunctionaris te proberen de klacht informeel op te lossen. Indien de klager ingaat op dit voorstel neemt klachtencommissie de klacht niet in behandeling. De klachtencommissie neemt de klacht alsnog in behandeling als de klager hem laat weten dat het niet gelukt is de klacht informeel op te lossen.

De behandeling van de klacht vindt plaats conform het reglement van de klachtencommissie.

Artikel 14 Advies/uitspraak van de Regionale Klachtencommissie

1. Het advies van de klachtencommissie strekt tot ongegrondverklaring van de klacht dan wel gehele of gedeeltelijke gegrondverklaring van de klacht. Het advies van de klachtencommissie kan mede betrekking hebben op naar aanleiding van de klacht te nemen maatregelen.
2. De zittingscommissie beslist met gewone meerderheid van stemmen over de vaststelling van een advies.
3. In ieder advies beschrijft de klachtencommissie:
 - a. de klacht waarop het advies betrekking heeft;
 - b. de standpunten van de klager en de aangeklaagde;
 - c. de wijze waarop de klachtencommissie de klacht behandeld heeft;
 - d. het advies van de klachtencommissie en de motivering daarvan;
 - e. de namen van de leden die het advies vastgesteld hebben;
 - f. eventuele aanbevelingen van de klachtencommissie.

5. Uitspraken van de klachtencommissie worden ondertekend door de voorzitter van de klachtencommissie.
6. De klachtencommissie stuurt het advies over een klacht aan:
 - a. de klager;
 - b. de betrokken cliënt, indien deze niet zelf de klager is;
 - c. de aangeklaagde;
 - d. de Raad van Bestuur van Vivent.

Artikel 15 Oordeel Raad van Bestuur

1. De Raad van Bestuur deelt zo spoedig mogelijk zijn oordeel over de klacht mee, na ontvangst van het advies van de klachtencommissie, aan de klager, aan degene op wie de klacht betrekking heeft en aan de klachtencommissie, schriftelijk of per e-mail.. Hij motiveert zijn oordeel en geeft aan of de klacht aanleiding geeft om maatregelen te nemen en zo ja welke dit zijn en binnen welke termijn deze zullen zijn gerealiseerd.
2. Indien het oordeel van de Raad van Bestuur afwijkt van het advies van de klachtencommissie motiveert hij dit.
3. De Raad van Bestuur vermeldt dat de klager, indien hij niet tevreden is over het oordeel van Raad van Bestuur naar aanleiding van het advies van de Regionale Klachtencommissie, de mogelijkheid heeft om de klacht ter beoordeling aan de geschillencommissie voor te leggen. De Raad van Bestuur informeert de klager binnen welke termijn de klager dit kan doen en geeft informatie over de geschillencommissie.

Hoofdstuk 2.4

Artikel 16 De procedure van klachtenbehandeling door de geschillencommissie (formele klacht)

Artikel 17 Geschillencommissie

1. Indien een klacht, na behandeling conform deze regeling, niet naar tevredenheid van de klager is opgelost en de klager daarin niet berust, is er sprake van een geschil.
2. De klager kan een geschil voorleggen aan de geschillencommissie, met uitzondering van een geschil voortvloeiende uit de Wet zorg en dwang (Wzd)
3. Een geschil moet binnen een jaar na dagtekening van het oordeel van de zorgaanbieder worden ingediend bij de geschillencommissie.
4. De behandeling van de klacht vindt plaats conform het reglement van de geschillencommissie.

Hoofdstuk 3 Overige bepalingen

Artikel 18 Geheimhouding

Iedereen die betrokken is bij de behandeling van klachten en daarbij de beschikking krijgt over gegevens waarvan hij het vertrouwelijke karakter kent, of redelijkerwijs moet vermoeden, is verplicht tot geheimhouding daarvan, behoudens voor zover een wettelijk voorschrift tot bekendmaking verplicht of uit zijn taak bij de uitvoering van de klachtenregeling de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit

Artikel 19 Beoordeling klacht die op meerdere zorgaanbieders betrekking heeft

1. De Raad van Bestuur neemt contact op met de andere zorgaanbieders bij wie de klacht is ingediend, als: een klacht betrekking heeft op zorg die door meerdere zorgaanbieders in onderlinge samenhang wordt aangeboden én de klager meldt dat hij de klacht ook bij andere zorgaanbieders heeft ingediend en prijs stelt op gecombineerde behandeling van de klacht, door de verschillende zorgaanbieders bij wie hij de klacht heeft ingediend. Raad van Bestuur
2. De Raad van Bestuur spreekt met de andere zorgaanbieders af hoe de klacht behandeld zal worden, zodat dit leidt tot een gezamenlijk oordeel van de gezamenlijke zorgaanbieders of een op elkaar afgestemd oordeel van de verschillende zorgaanbieders afzonderlijk.
3. Onder zorgaanbieders worden in dit artikel ook verstaan: aanbieders van maatschappelijke ondersteuning en jeugdzorg.

Artikel 20 Archivering klachtendossier

Documenten met betrekking tot een klacht worden niet in het zorg/behandeldossier van de cliënt bewaard.

Artikel 21 Overige klacht- en meldmogelijkheden

Deze regeling staat toe om klachten voor te leggen aan andere instanties.

Artikel 22 Kosten

Voor de behandeling van klachten door de klachtenfunctionaris, door de Raad van Bestuur of door de Regionale Klachtencommissie worden geen kosten in rekening gebracht aan de klager of de aangeklaagde. Voor de behandeling van klachten door de geschillencommissie worden wel kosten in rekening gebracht, zowel bij klager als aangeklaagde.

Artikel 23 Klachten betrekking op de Wet zorg en dwang (Wzd)

Voor deze klachten is een cliëntvertrouwenspersoon aangesteld door Zorgbelang Nederland voor een informele oplossing van de klacht.

Artikel 24 Wijze van openbaarmaking klachtenprocedure

De Raad van Bestuur brengt dit klachtenreglement onder de aandacht van cliënten en hun vertegenwoordigers door de regeling op de website van de zorgaanbieder te plaatsen en door de cliënten desgevraagd een exemplaar van het reglement te verstrekken.

Artikel 25 Evaluatie

1. De klachtenfunctionaris evalueert, in opdracht van de Raad van Bestuur, deze klachtenregeling elk jaar en vervolgens zo vaak als de klachtenfunctionaris dit wenselijk vindt.
2. De klachtenfunctionaris bespreekt wijzigingen met Raad van Bestuur.
3. De Raad van Bestuur betreft bij wijzigingen tenminste de centrale cliëntenraad.

Artikel 26 Onvoorziene omstandigheden

In situaties waarin deze regeling niet voorziet, beslist de Raad van Bestuur voor zover het de werkwijze van de klachtenfunctionaris betreft en in overige onvoorziene omstandigheden.

Artikel 27 Datum van inwerkingtreding

Dit reglement is in werking getreden op 1-1-2017 na een positief advies van de centrale cliëntenraad

Per 15-5-2020 zijn artikelen betreffende de BOPZ deels komen te vervallen, dan wel vervangen passend bij de Wet zorg en dwang (Wzd).

Per 01-01-2023 is dit reglement op de tekst en inhoud aangepast ten behoeve van de duidelijkheid en leesbaarheid voor de cliënt. Het reglement is op de website van Vivent geplaatst na een positief advies van de cliëntenraad.

Hoofdstuk 4 Informatie en contactgegevens

www.vivent.nl

Informatie over de klachtbehandeling staat op de pagina “uw mening horen wij graag “.Deze pagina is te vinden door in de zoekbalk het woord ‘klacht’ in te vullen.

Op deze pagina staan:

- Het klachtenreglement;
- De folder: “Als de zorg anders loopt dan verwacht”;
- De folder: “Voorstellen klachtenfunctionaris”.

Contactgegevens

Klachtenfunctionaris Stichting Vivent

Mevrouw H. Verhagen
E-mail klacht@vivent.nl
Telefoon:06-31676310

Raad van Bestuur Stichting Vivent

Adres: Vliertwijksestraat 369
5244 NJ Rosmalen
Telefoon: 088-1637000

Regionale Klachtencommissie zorg

E-mail: info@regionaleklachtencommissiezorg.nl
Website: www.regionaleklachtencommissiezorg.nl
Telefoon: 06-11879004

Landelijke geschillencommissie zorg

Adres: Postbus 90600
2509 LP Den Haag
Website: www.degeschillencommissiezorg.nl
Telefoon: 070-3105380

Cliënt vertrouwenspersoon Wet zorg en dwang zorgbelang Nederland

Mevrouw R. van den Brink
E-mail: rvdbrink@zorgbelang-brabant.nl

Telefoon: 06-34114902

Landelijke KlachtenCommissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ)

E-mail: info@kcoz.nl

Website: ww.kcoz.nl

Telefoon: 085-0772060 (alleen mogelijk om een bericht in te spreken)