

De vergaderingen en hoorzittingen van Audité vinden plaats in Zuidlaren, in het gebouw van de voormalige kazerne. De kazerne werd in 1992 gesloten en het gebouw doet nu dienst als bedrijfsverzamelgebouw. De klachtencommissie heeft zitting in het kantoor van Zorgbelang Drenthe aldaar.



April 2013

Audité klachtencommissie zorg
p/a de Kazerne
Annerweg 30
9471 KV Zuidlaren
Telefoon 050 72 71 500
(ma t/m do van 10.00 tot 12.00uur)
Email secretaris@auditezorg.nl
www.auditezorg.nl

Met ingang van 1 april 2013 gaat de externe klachtencommissie van Zorgbelang Drenthe verder onder de naam:

Audité

klachtencommissie zorg

Voor deze naamswijziging is gekozen om de onafhankelijkheid van de klachtencommissie nog meer te waarborgen en dit ook via een nieuwe naam zichtbaar te maken. Voor zorgaanbieders en voor cliënten verandert er aan de klachtenprocedure niets.

Meer informatie, jaarverslagen, klachtenreglement, overzicht zorgaanbieders etc., kunt u vinden op de website van de klachtencommissie:

www.auditezorg.nl

Voor wie

Indien u niet tevreden bent over de zorg die u wordt geboden of er zijn andere zaken in het contact met uw zorgaanbieder die volgens u anders en/of beter kunnen, dan is het goed om daarover met uw zorgverlener of een vertegenwoordiger van de instelling te praten. Door met elkaar in gesprek te gaan, worden de meeste problemen vaak al opgelost.

Wanneer u er met elkaar niet uitkomt, kunt u een klacht indienen bij de onafhankelijke klachtencommissie **Audité klachtencommissie zorg**.

Indien de omstandigheden daartoe aanleiding geven, dan kunt u zich overigens ook direct tot de klachtencommissie wenden.

Over Audité

Audité klachtencommissie zorg is de onafhankelijke klachtencommissie van Zorgbelang Drenthe.

In de klachtencommissie zitten geen personen die op enigerlei wijze een belang hebben, dan wel betrokken zijn bij de organisatie waarover de klacht wordt ingediend.

Indien uw aanbieder van zorg en welzijn een abonnement heeft op de klachtenservice van Zorgbelang Drenthe, en de klachtbehandeling dus extern heeft uitbesteed aan **Audité klachtencommissie zorg**, dan kunt u bij Audité een klacht indienen.

Werkwijze

U dient uw klacht in door een brief te sturen naar **Audité klachtencommissie zorg**. Vermeld op de envelop 'vertrouwelijk'. Een klacht moet binnen redelijke termijn en voldoende gemotiveerd worden ingediend.

U ontvangt binnen een week bericht van ontvangst en nadere informatie over de procedure.

Aan het indienen van de klacht zijn geen kosten verbonden. De zorgaanbieder kan schriftelijk reageren op de klacht, maar er kan ook een hoorzitting worden gepland. U wordt dan gehoord door de klachtencommissie. De klachtencommissie neemt een beslissing op de klacht en kan ook aanbevelingen doen. In sommige gevallen kan tegen de beslissing in beroep worden gegaan bij de landelijke Beroepscommissie.

Het klachtenreglement, uitvoeringsreglement en werkwijze zijn te vinden op de website van Audité klachtencommissie zorg: www.auditezorg.nl.

*Audité klachtencommissie zorg
p/a de Kazerne
Annerweg 30
9471 KV Zuidlaren*

*Telefoon 050 72 71 500
(ma t/m do van 10.00 tot 12.00uur)*