



Overige zaken om rekening mee te houden tijdens de klachtbehandeling zijn:

- Heeft u al contact gezocht met de onafhankelijke Klachtenfunctionaris van de zorginstelling? Soms stellen wij u voor om dit eerst te doen als u dit nog niet had gedaan. U bent niet verplicht om dit voorstel op te volgen.
 - Als voor de beoordeling van de klacht informatie uit het medisch cliëntdossier nodig is, vragen wij u vooraf om uw schriftelijke toestemming. Deze toestemming is een vereiste.
 - In sommige gevallen verzoeken wij om een schriftelijke machtiging van de cliënt, als u namens een cliënt klaagt.
 - Totdat sprake is van een hoorzitting, verloopt alle communicatie over de klacht schriftelijk.
 - Bij een hoorzitting worden klager en de afgevaardigden namens de instelling alleen bij uitzondering apart gehoord.
 - Zolang de klachtprocedure loopt, zullen wij u telkens over de volgende stap informeren, evenals over het tijdpad.
 - Alle schriftelijke berichten die wij van u en van de zorginstelling ontvangen over de klacht stellen wij over en weer ter beschikking. Zo zijn beide partijen volledig geïnformeerd als het tot een hoorzitting komt.
 - De KVVU heeft vanwege haar onafhankelijke karakter geen directe toegang tot de instellingen. Zij kan niet zelf verbeteringen op de werkvloer bewerkstelligen. Zij heeft evenmin direct invloed op werknemers van de instellingen.
 - Een advies van de KVVU aan een zorginstelling is niet-dwingend. De zorginstelling kan er gemotiveerd van afzien om een advies over te nemen.
-