

# Intern Klachtenreglement

## Inhoudsopgave

I Inleiding .....	2
A Doel reglement.....	2
B Toepassingsgebied .....	2
C Revisiebeheer .....	2
D Evaluatie.....	2
E Externe richtlijnen en bronnen.....	2
F Bijbehorende documenten.....	2
II Klachtenregeling Stichting Zorgfix Thuiszorg .....	3
Artikel 1 Algemene bepalingen .....	3
Artikel 2 Klacht bespreken met de betrokken zorgverlener .....	3
Artikel 3 Klacht indienen bij de klachtenfunctionaris .....	3
Artikel 4 Klacht indienen bij de externe klachtencommissie .....	4
Artikel 6 Vaststellen en wijziging klachtenregeling .....	4

## I Inleiding

U als cliënt ontvangt zorg van Zorgfix Thuiszorg. Elke dag opnieuw doen wij ons best om ons werk zo goed mogelijk te doen. Tevens proberen wij aan uw verwachtingen te voldoen. Toch kan het gebeuren dat u niet helemaal tevreden bent over Zorgfix. Zorgfix ziet klachten als een gratis advies. Wij vinden het belangrijk dat de cliënt zijn of haar klachten kenbaar kan maken zodat de tevredenheid herstelt wordt.

## A Doel reglement

Dit reglement beschrijft de wijze waarop de organisatie en zorgverleners omgaan met meldingen van klachten. De klachtenregeling kent de volgende doelstellingen:

- recht doen aan de individuele klager (cliënten en naasten);
- het creëren van de mogelijkheid voor herstel van de relatie, gebaseerd op onderling vertrouwen tussen en gelijkwaardigheid van klager en aangeklaagde.

## B Toepassingsgebied

We bieden cliënten en naasten een klachtenregeling bij het ontstaan van klachten, die ontstaan zijn tijdens de zorg-/dienstverlening aan cliënten door zorgverleners van Zorgfix Thuiszorg. Van de klachtenregeling kan gebruik worden gemaakt door alle cliënten en naasten die een klacht hebben over (een aspect van) de zorg-/dienstverlening van Zorgfix.

## C Revisiebeheer

Revisie datum	Wijziging	Vastgesteld door
1-5-2017	Eerste versie	Kernteam Zorgfix

## D Evaluatie

Evaluatiedatum
1-5-2020 (of bij wettelijke wijzigingen)

## E Externe richtlijnen en bronnen

1	Wettelijk kader	Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (wkggz)
---	-----------------	--

## F Bijbehorende documenten

1	Bijbehorende documenten	Algemene en Leveringsvoorwaarden; Beheersing afwijkingen, vastgelegd in protocol 50.6 Preventieve en corrigerende maatregelen
2	Formulieren	Klachtenformulier
3	Registraties	Excel Registratie afwijkingen – klachten

## II Klachtenregeling Zorgfix Thuiszorg

### Artikel 1 Algemene bepalingen

1.1	n.v.t.
-----	--------

### Artikel 2 Klacht bespreken met de betrokken zorgverlener

2.1	Niet tevreden, dan eerst praten. Het heeft onze voorkeur dat u de klacht eerst bespreekt met uw zorgverlener, de wijkverpleegkundige van Zorgfix, om te kijken of u samen de klacht op kunt heffen.
2.2	Wanneer u er niet uitkomt met de zorgverlener (wijkverpleegkundige) kunt u contact opnemen met de leidinggevende zorgmanager van Zorgfix. De wijze van contact opnemen kan schriftelijk per post of per mail:  Zorgfix Thuiszorg t.a.v. zorgmanager Postbus 1375 1300 BJ Almere E-mail: <a href="mailto:info@zorgfix.nl">info@zorgfix.nl</a>
2.3	Wanneer u er ook niet uitkomt met de leidinggevende kunt u uw klacht indienen bij de klachtenfunctionaris.

### Artikel 3 Klacht indienen bij de klachtenfunctionaris

3.1	Onze organisatie heeft een onafhankelijke klachtenfunctionaris. U kunt uw klacht indienen. De klachtenfunctionaris heeft als taak om te bemiddelen tussen u en de organisatie.
3.2	<b>Hoe kunt u uw klacht kenbaar maken</b> Bij Stichting Expertisecentrum Klacht- en Gezondheidsrecht (ECKG) t.a.v. Aggie Jorna; e-mailadres: <a href="mailto:A.Jorna@eckg.nl">A.Jorna@eckg.nl</a> of per postadres: Lombokstraat 20, 2022 JB Haarlem
3.3	De klachtenfunctionaris benadert u naar aanleiding van uw klacht. Samen met de klachtenfunctionaris bepaalt u de vervolgstappen.
3.4	Komt u er niet uit of bent u niet tevreden over de oplossing dan kunt u naar de klachtencommissie of Geschillencommissie.

### Artikel 4 Klacht indienen bij de externe klachtencommissie

4.1	De klachtencommissie beoordeelt uw klacht binnen 12 weken na indiening van de klacht tot een uitspraak, conform de externe klachtenregeling. Na ontvangst van uw klacht wordt een ontvankelijkheidstoets uitgevoerd. Bij het in behandeling nemen van de klacht zal de voorzitter starten met hoor en wederhoor. U kunt de klacht indienen op verschillende mogelijkheden: <ul style="list-style-type: none"><li>- rechtstreeks aan de klachtencommissie per e-mail: <a href="mailto:klachtenbehandeling@eckg.nl">klachtenbehandeling@eckg.nl</a></li><li>- per post t.a.v. de ambtelijk secretaris naar: Lombokstraat 20, 2022 JB Haarlem</li><li>- via het online klachtenformulier op <a href="http://www.eckg.nl">www.eckg.nl</a> op het gedeelte voor het indienen van klachten.</li></ul>
4.2	Indien de commissie voldoende informatie heeft (al dan niet met een hoorzitting), zal de commissie een uitspraak doen over de gegrondheid van de klacht.
4.3	De uitspraak is niet bindend.

## Artikel 5 Klacht indienen bij de Geschillencommissie

<b>5.1</b>	De Geschillencommissie beoordeelt uw klacht binnen gemiddeld vier maanden, conform het Geschillenreglement. U kunt het geschil bekend maken door contact op te nemen met De Geschillencommissie, adres:  Postbus 90600 2509 LP Den Haag Telefoon: 070-3105380 Meer informatie kunt u vinden op de website De Geschillencommissie: <a href="http://www.degeschillencommissiezorg.nl">www.degeschillencommissiezorg.nl</a>
<b>5.2</b>	De uitspraak is bindend.

## Artikel 6 Vaststellen en wijziging klachtenregeling

<b>6.1</b>	Dit protocol is vastgesteld op 1 mei 2017 door het Kernteam Zorgfix.
<b>6.2</b>	In alle gevallen waarin dit protocol niet voorziet beslist het Kernteam Zorgfix.