

## 006- Folder klachtenregeling

*toelichting*

### Inhoudsopgave

<b>Inhoudsopgave</b>	<b>1</b>
<b>KLACHTENREGELING</b>	<b>1</b>
Klachten? Vertel het ons!	1
Ondersteuning	1
De klachtenfunctionaris	2
<b>Onafhankelijke klachtencommissie: klachtenbehandeling buiten De Zorgkeien</b>	<b>2</b>
<b>Klachtenreglement</b>	<b>2</b>
<b>Bijlage: format formulier Registratie klacht</b>	<b>3</b>

### KLACHTENREGELING

#### Klachten? Vertel het ons!

De zorgverleners van De Zorgkeien proberen hun werk zo goed mogelijk te doen. Als u niet tevreden bent over de zorg of begeleiding, vinden we het belangrijk dat u dit in eerste instantie met uw zorgverlener of begeleider bespreekt. Uw klachten kunnen helpen om de zorg of begeleiding die u krijgt te verbeteren! Dit kan mondeling en/of schriftelijk.

Als het gesprek met de zorgverlener voor u geen oplossing biedt, kunt u uw klacht uiteraard ook aan de leidinggevende voorleggen.

Degene die uw klacht in behandeling neemt, registreert uw klacht via het meldingsformulier [Registratie klacht](#). U kunt dit digitale formulier ook zelf invullen en ontvangt dan na verzending een melding op uw scherm "Uw gegevens zijn ontvangen en worden in behandeling genomen" en een afschrift in het door u ingevulde e-mailadres. U kunt ook de bijlage printen en daarin uw melding doen.

Over uw klacht voert u één of meerdere gesprekken. De afhandeling van de klacht vindt binnen zes weken plaats. Mondelinge klachten worden door De Zorgkeien afgerond met een eindgesprek. Een schriftelijke klacht wordt met een brief beantwoord.

## Ondersteuning

U kunt bij het indienen van uw klacht iemand meenemen ter ondersteuning bij zowel het gesprek met de zorgverlener, leidinggevende als bij de klachtencommissie. Deze ondersteuning kan ook worden verleend door de klachtenfunctionaris.

## De klachtenfunctionaris

Als u ondersteuning wilt bij het kenbaar maken van uw klacht, biedt de klachtenfunctionaris een luisterend oor en helpt u bij het verwoorden van uw klacht. De klachtenfunctionaris is onafhankelijk en niet in dienst van De Zorgkeien.

De klachtenfunctionaris kan u ondersteunen bij het bespreekbaar maken of op papier zetten van uw klacht, maar doet geen uitspraak over de klacht zelf. De klachtenfunctionaris kan u wel tips of adviezen geven, zodat u de kwestie zelf op kunt pakken. Zo nodig kan de klachtenfunctionaris ook daadwerkelijk ondersteuning bieden tijdens een gesprek met een zorgverlener of leidinggevende. De klachtenfunctionaris heeft geheimhoudingsplicht en de ondersteuning is altijd extra en tijdelijk.

## Onafhankelijke klachtencommissie: klachtenbehandeling buiten De Zorgkeien

Indien u niet tevreden bent over de klachtbehandeling van De Zorgkeien of wanneer u ervoor kiest, is het mogelijk dat u uw klacht rechtstreeks voorlegt aan een externe, onafhankelijke klachtencommissie. Dit kunt u doen door uw klacht schriftelijk in te dienen bij de klachtencommissie.

De schriftelijke klacht kan (desgewenst via het formulier [Registratie klacht](#) in te vullen of anders in bijvoorbeeld het format van de bijlage-) per mail of als scan worden ingediend bij:

[klachten@cbkz.nl](mailto:klachten@cbkz.nl)

en/of per post aan de:

Klachtenfunctionaris De Zorgkeien BV  
Molenstraat 30, 4201 CX te Gorinchem.  
CBKZ – Centraal Bureau Klachtenmanagement in de Zorg  
tel. 0183 - 68 28 29

De ontvangst van uw klacht wordt schriftelijk bevestigd. U wordt als klager hierbij op de hoogte gesteld van het verloop van de procedure.

De klachtenfunctionaris bewaakt de termijnen en ziet erop toe dat uw klacht zorgvuldig wordt behandeld. Hij houdt u als klager, eventueel betrokkenen en De Zorgkeien op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht.

De klacht dient zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen zes weken na ontvangst van het klaagschrift te worden afgehandeld.

## Klachtenreglement

Het **klachtenreglement** is op te vragen bij uw zorgverlener.



# Registratie klacht

Formulier ingevuld door:

Jaap



jaap.meijer@talentum.nl

Onthoud mij op deze computer

Soort klacht:

Maakt uw keuze

Urgent:

Ja  Nee

Locatie:

Datum:



Omschrijving klacht (evt. ook tijdstip vermeden wanneer relevant):

Zijn er slachtoffers betrokken bij de klacht?

Ja  Nee  Onbekend

Betrokken cliënten:

Betrokken medewerkers:

Andere betrokkenen:

Hoe is met deze situatie omgegaan?

Wat is er nodig om in de toekomst hier beter mee om te gaan of hoe kan e.e.a. voorkomen worden?

Overige opmerkingen en/of toelichting:

Ik wil e.e.a. graag mondeling toelichten:

Ja  Nee

<sup>1</sup> [Registratie klacht](#) kan ook digitaal ingevuld worden. U krijgt per mail de melding van uw klacht.