



Klachtenregeling

Stichting Alice thuiszorg

Inhoudsopgave

I Inleiding	3
A Doel reglement.....	3
B Toepassingsgebied	3
C Revisiebeheer	3
D Evaluatie.....	3
E Externe richtlijnen en bronnen.....	3
F Bijbehorende documenten.....	3
G Hulpmiddelen.....	3
II Klachtenregeling Alice thuiszorg	4
Artikel 1 Algemene bepalingen	4
Artikel 2 Klacht bespreken met de betrokken zorgverlener	4
Artikel 3 Klacht indienen bij de klachtenfunctionaris	4
Artikel 4 Klacht indienen bij de externe klachtencommissie	4
Artikel 5 Klacht indienen bij de Geschillencommissie	5
Artikel 6 Vaststellen en wijziging klachtenregeling	5

I Inleiding

Alice thuiszorg 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

Dat onze cliënten tevreden zijn met de manier waarop we met de klacht zijn omgegaan; Onze cliënten tevreden zijn met de oplossing voor het ervaren probleem; De kwaliteit van onze zorgverlening steeds verbetert; Klachten in de toekomst zoveel mogelijk worden voorkomen

B Toepassingsgebied

We bieden cliënten en naasten een klachtenregeling bij het ontstaan van klachten.

C Revisiebeheer

Revisie datum	Wijziging	Vastgesteld door
18-7-2019	Eerste versie	Bestuur

D Evaluatie

Evaluatiedatum
18-07-2020

E Externe richtlijnen en bronnen

1	Wettelijk kader	Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg
----------	------------------------	--------------------------------------------

F Bijbehorende documenten

1	Bijbehorende documenten	PROC-501 Beheersing afwijkingen
2	Formulieren	Klachtenformulier
3	Registraties	Excelregistratie afwijkingen – klachten

G Hulpmiddelen

1	nvt	nvt
----------	------------	-----

II Klachtenregeling Alice thuiszorg

Artikel 1 Algemene bepalingen

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

Artikel 2 Klacht bespreken met de betrokken zorgverlener

2.1	Het heeft onze voorkeur dat u de klacht eerst bespreekt met uw zorgverlener om te kijken of u samen de klacht op kunt heffen.
2.2	Wanneer u er niet uitkomt met de zorgverlener kunt u contact opnemen met de leidinggevende; Stichting Alice thuiszorg Adelaarsweg 58 H-1021 BS Amsterdam T.: 020 636 6662 M: klacht@alicethuiszorg.nl
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	Hoe kunt u uw klacht kenbaar maken - Het online klachtenformulier: https://eckg-klachten.nl/klachtenformulier/ - Per e-mail: klachtenbehandeling@eckg.nl - Per post naar Lombokstraat 20, 2022 BJ, 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 6 weken 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; <ol style="list-style-type: none"> 1. Per post: t.a.v. de ambtelijk secretaris, Lombokstraat 20, 2022 BJ, Haarlem 2. Per e-mail: klachtenbehandeling@eckg.nl 3. Via de website: www.eckg.nl, pagina 'Website indienen klachten'. 4. Via het klachtenformulier op de website www.eckg.nl, pagina 'Website indienen klachten', 'Klachtenformulier externe klachtencommissie'.
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

5.1	De Geschillencommissie beoordeelt uw klacht binnen <tijdsperiode> conform het Geschillenreglement. U kunt het geschil bekend maken door; - Via de website www.degeschillencommissiezorg.nl , pagina “Stap 1 Hulp bij klagen”
5.2	De uitspraak is bindend.

Artikel 6 Vaststellen en wijziging klachtenregeling

6.1	Dit protocol is vastgesteld op 18-7-2019 door de kwaliteitsfunctionaris.
6.2	In alle gevallen waarin dit protocol niet voorziet beslist de kwaliteitsfunctionaris.