



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
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 Quasir.....	4
Artikel 4 Klacht indienen bij de Geschillencommissie.....	4
Artikel 5 Tuchtrectklachten.....	5
Artikel 6 Klachten indienen bij Autoriteit Persoonsgegevens.....	5
Artikel 7 Vaststellen en wijziging klachten regeling.....	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 verbeterd; 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
18-6-2023	zesde versie	J. Dragtenstein Kwaliteitsfunctionaris

D Evaluatie

Evaluatiedatum
18-6-2024

E Externe richtlijnen en bronnen

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

F Bijbehorende documenten

1	Bijbehorende documenten	Beheersing afwijkingen
2	Formulieren	Digitaal klachtenformulier
3	Klachtenregeling Quasir	https://alicethuiszorg.nl/wp-content/uploads/2022/04/klachtenregeling.pdf
4	Klachtenregeling de Geschillencommissie	https://www.degeschillencommissie.nl/komt-u-niet-tot-een-oplossing/



II Klachtenregeling Alice thuiszorg

Artikel 1 Algemene bepalingen

1.1	Via het landelijk meldpunt zorg kunnen cliënten informatie en advies opvragen bij klachten over de kwaliteit van zorg: https://www.landelijkmeldpuntzorg.nl
1.2	Klachten die betrekking hebben op de keten van zorg wordt gezamenlijk door de keten behandeld.

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 Buikslotermeerplein 153-1025 ET 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 van Quasir

Artikel 3 Klacht indienen bij de klachtenfunctionaris (Quasir)

3.1	Onze organisatie heeft een onafhankelijke klachtenfunctionaris van het klachtenexpertisecentrum Quasir (www.quasir.nl). 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 Volg het stappenplan: Link https://alicethuiszorg.nl/wp-content/uploads/2022/04/klachtenregeling.pdf
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 Geschillencommissie.

Artikel 4 Klacht indienen bij de Geschillencommissie

4.1	De Geschillencommissie beoordeelt uw klacht binnen 8 weken. U kunt het geschil bekend maken via; Online via de link: https://www.degeschillencommissie.nl/komt-u-niet-tot-een-oplossing/ Of Schriftelijk via:
-----	---



	<p>Print het vragenformulier uit en vul het in: https://www.degeschillencommissie.nl/wp-content/uploads/vragenformulier-deel-1.pdf</p> <p>Postadres: De Geschillencommissie Postbus 90600 2509 LP DEN HAAG 070 310 5310 www.degeschillencommissie.nl</p>
4.2	De uitspraak van de geschillencommissie is bindend.

Artikel 5 Tuchtrectklachten

5.1	<p>Geregistreerde professionals vallen onder het tuchtrect van de Wet BIG:</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Tuchtrect wet BIG: https://www.tuchtcollege-gezondheidszorg.nl/ik-heb-eeen-klacht
------------	---

Artikel 6 Klachten indienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens

6.1	<p>Cliënten hebben het recht om een klacht in te dienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens die betrekking hebben op privacy:</p> <ul style="list-style-type: none">▪ https://autoriteitpersoonsgegevens.nl/nl/zelf-doen/privacyrechten/klacht-over-gebruik-persoonsgegevens
------------	--

Artikel 7 Vaststellen en wijziging klachtenregeling

7.1	Dit protocol is vastgesteld op 18-6-2023 door de kwaliteitsfunctionaris.
7.2	In alle gevallen waarin dit protocol niet voorziet beslist de kwaliteitsfunctionaris.