

## Klachtenregeling

### Interne klachtenregeling

- Het klaagschrift dient ondertekend te worden ingeleverd en bevat tenminste:
  - De naam en adres van de indiener;
  - De dagtekening;
  - Een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht waarbij ook aangegeven wordt wanneer de gedragingen heeft plaatsgevonden.
- De klacht dient in de Nederlandse taal te worden ingediend;
- Een klacht kan ook mondeling worden ingediend. In dat geval wordt deze, in overleg met de klager, door de interne klachtenfunctionaris (Teamleider) op ons interne klachtenformulier ingevuld en door de klager ondertekend;
- De klachtenfunctionaris bevestigt de ontvangst van de klacht schriftelijk binnen een termijn van uiterlijk 6 weken;
- Daarbij wordt de datum van ontvangst van de klacht aangegeven. Tevens wordt vermeld door wie de klacht zal worden onderzocht en wat de verder gang van zaken is gedurende de procedure;
- Aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft wordt een afschrift van het klaagschrift toegezonden;
- De Directeur houdt een register bij waarin zij de aantekeningen van de ingediende klachten, de voortgang daarvan en de tijdige afwikkeling noteert.
  - De klacht plus klachtenformulier wordt voorzien van nummer en in de klachtenregistratie opgenomen;
  - De uitkomst van de klacht wordt in de klachtenregistratie opgenomen;
  - De afhandeling van de klacht wordt gecommuniceerd aan de klager;
  - De klacht wordt afgesloten en gearhiveerd;
  - Periodiek wordt de doeltreffendheid van de maatregelen geëvalueerd;
- Let op: de Directeur is niet verplicht de klacht in behandeling te nemen indien deze betrekking heeft op een gedraging:
  - Waarover reeds eerder door de klager over dezelfde zaak een klacht is ingediend en die is afgehandeld;
  - Welke langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
  - Welke door het instellen van deze procedure aan het oordeel van een rechtelijke instantie onderworpen is, dan wel is geweest;
  - Of zolang ter zake daarvan een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is, dan wel dat de gedraging deel uitmaakt van opsporing of vervolging van een strafbaar feit;
- Vanwege de kleinschaligheid van onze organisatie is er tot dusver nog geen klachtencommissie benoemd. Indien de indiener van de klacht het oneens is met de inhoudelijke dan wel de procedurele afhandeling van de klacht, dan wordt de indiener in het kader van WKKGZ verwezen naar de Geschillencommissie zorg algemeen (WLZ) of de klachtenfunctionaris van het Klachtenloket Zorg (WMO).

## Externe klachten regeling

Indien u het niet eens bent met de interne klachtenafhandeling of u de klacht extern wilt indienen dan kunt u terecht bij:

### Geschillencommissie Zorg Algemeen (WLZ)

[info@degeschillencommissieozorg.nl](mailto:info@degeschillencommissieozorg.nl)

070 – 310 53 80

### Klachtenloket Zorg (WMO)

[info@klachtenloket-zorg.nl](mailto:info@klachtenloket-zorg.nl)

070 – 310 53 92

Voor meer informatie en de werkwijze van het bovengenoemde externe klachtenloket kunt u kijken op [www.klachtenloket.nl](http://www.klachtenloket.nl).