

Klachtenreglement Die Haghe Zorg

Op basis van de wet Kwaliteit Klachten en Geschillen Zorg (WKKGZ) heeft *Die Haghe Zorg* een klachtenreglement opgesteld betreffende de opvang, de afhandeling van klachten en behandelt de klacht overeenkomstig deze klachtenprocedure.

Heeft u een klacht of bent u niet tevreden met de manier waarop de zorg gaat of is gegaan? Hieronder leest u wat u kan doen.

Bent u ontevreden over de geleverde zorg of diensten vanuit *Die Haghe Zorg*, dan kunt u eerst een **informele klacht indienen**, dit kan op de volgende manieren:

- Als het de *zorg* betreft bespreekt u dit bij voorkeur eerst met uw zorgverlener.
- Als u dit lastig vindt kunt u contact opnemen met *Die Haghe Zorg* om uw onvrede bespreekbaar maken. U kunt daarbij ook vragen naar de leidinggevende van de zorgverlener als u dit prettiger vindt.
- U kunt ook ontevreden zijn over een van de andere diensten van *Die Haghe Zorg*. Uw informele klacht legt u dan neer bij het management.

Een informele klacht kan zowel mondeling als schriftelijk kenbaar worden gemaakt. Hierna dienen wij, *Die Haghe Zorg*, u op de hoogte te brengen van de klachtenregeling en de mogelijkheid om gebruik te maken van de klachtenfunctionaris. Als dit niet gebeurt kunt u hier zelf om vragen.

U kunt er ook voor kiezen om een formele klacht in te dienen:

Formele klachten kunnen alleen schriftelijk worden ingediend. U dient deze klacht via de mail info@diehaghezorg.nl

Wij van *Die Haghe Zorg* zullen dan binnen 1 week contact met u opnemen en u de mogelijkheid geven uw klacht mondeling toe te lichten. Ook zullen wij u op de hoogte stellen van de klachtenregeling en de mogelijkheid om gebruik te maken van de klachtenfunctionaris.

Indien u dat wenst zorgen wij ervoor dat uw klacht bij de onafhankelijke klachtenfunctionaris van Klachtenportaal Zorg terecht komt. U kunt in uiterste geval de klachtenfunctionaris ook direct vragen u te ondersteunen bij het indienen van een klacht.

Dan volgt de bemiddelingsfase/klachtbehandelingsfase.

Afhandeling klachten

Bij de afhandeling van **informele klachten** wordt er in gesprek tussen ons als *Die Haghe Zorg* en u als cliënt toegewerkt naar een oplossing en worden er binnen de organisatie stappen genomen om herhaling van de klacht te voorkomen.

Bij **formele klachten** ontvangt u uiterlijk binnen zes weken een schriftelijke mededeling van ons, *Die Haghe Zorg*, waarin

- met redenen is aangegeven tot welk oordeel het onderzoek naar de klacht heeft geleid.
- is aangegeven welke beslissingen er zijn genomen.
- is aangegeven binnen welke termijn eventuele maatregelen gerealiseerd worden

In deze periode vinden bemiddelingsgesprekken plaats met de klachtenfunctionaris van Klachtenportaal Zorg, de *Die Haghe Zorg* en u. Als resultaat ontvangt u van *Die Haghe Zorg* een onderbouwd oordeel over de klacht. Hierin wordt de visie van *Die Haghe Zorg* uiteengezet. Zo staat er in welke beslissingen er zijn genomen en welke maatregelen er naar aanleiding van de klacht worden getroffen.

Deze termijn van 6 weken mag nog eens worden verlengd met 4 weken. *Die Haghe Zorg* brengt u daarvan op de hoogte, met onderbouwing van de reden;

Wanneer cliënt en *Die Haghe Zorg* het eens zijn, is er nog een verlenging mogelijk, bijvoorbeeld als er is afgesproken een bemiddelingstraject (mediation) te volgen, maar ook als *Die Haghe Zorg* meer tijd nodig heeft om met een goede oplossing te komen. De meeste klachten worden in deze fase tot een goed einde gebracht.

Niet tevreden met oplossing en de behandeling van de klacht?

U kunt dan uw klacht laten voorleggen aan de erkende Geschillencommissie KPZ, via de website www.geschillencommissiekpz.nl/geschil-indienen/

De erkende geschillencommissie neemt het oordeel van *Die Haghe Zorg* mee in de behandeling. De geschillencommissie onderzoekt de situatie, doet een bindende uitspraak waar beide partijen zich aan moeten houden, en kent eventueel een schadevergoeding toe.