

## Klachtenreglement

### ALLES IS BESPREEKBAAR

Dit klachtenreglement beschrijft wat je moet doen als je een klacht over ons hebt. Omdat wij vinden het belangrijk dat alles bespreekbaar is. Niet alleen vanuit ons, maar ook vanuit jou. Als je een situatie als vervelend ervaart of als je ergens moeite mee hebt, willen wij dit graag weten. Trek daarom altijd eerst aan de bel bij de betrokken medewerkers. Ook wij maken fouten, zorg is immers mensenwerk.

Soms leidt een gesprek niet tot een passende oplossing. Voel je je onvoldoende gehoord, is er geen goede oplossing gevonden of zoek je steun bij het uiten van je onvrede? Neem dan contact op met Anja van der Eijk. Anja is onze vertrouwenspersoon en klachtenfunctionaris en denkt met je mee in het zoeken naar de juiste oplossing. Je kunt contact met haar opnemen via 06 11 32 75 43 of [avdeijk@telekabel.nl](mailto:avdeijk@telekabel.nl)

Mocht je je dan alsnog onvoldoende gehoord voelen en de betrokken blik van een buitenstaander wensen, neem dan contact op met de geschillencommissie [Klachtenportaal Zorg](http://klachtenportaalzorg.nl). Zij zijn telefonisch te bereiken op 02228-322205 op werkdagen van 09:00 uur tot 12:00 uur of via de mail: [Info@klachtenportaalzorg.nl](mailto:Info@klachtenportaalzorg.nl).

### Postadres en bezoek op afspraak:

“Klachtenportaal Zorg”

Westerstraat 117  
1601 AD Enkhuizen



### PROCEDURE

- Bespreken van informeel geuite klacht met betrokken medewerker
  - Betrokken medewerker bespreekt dit met kwaliteitscoördinator (Marije)
  - Kwaliteitscoördinator noteert de klacht en draagt zorg voor een zsm afhandeling en het verhelpen van het probleem. (binnen 4 weken). Er wordt een gesprek gevoerd door de kwaliteitscoördinator en de betrokkenen waarin getracht wordt tot een passende oplossing te komen.
  - De kwaliteitscoördinator meldt de klacht op het verbeterformulier en doet zonodig een verbetervoorstel en implementeert indien nodig de verbetermaatregel binnen 6 weken.
- Een formeel geuite klacht wordt behandeld door de kwaliteitscoördinator.
  - Binnen 5 dagen wordt er door de kwaliteitscoördinator schriftelijk gereageerd op de geuite klacht.
  - Er wordt een gesprek gevoerd door de kwaliteitscoördinator en de betrokkenen waarin getracht wordt tot een passende oplossing te komen.
  - De kwaliteitscoördinator meldt de klacht op het verbeterformulier en doet zonodig een verbetervoorstel en implementeert indien nodig de verbetermaatregel binnen 6 weken.
- De genomen maatregelen, zowel correctief als preventief, worden door de kwaliteitscoördinator in het klachtendossier gearchiveerd.
- Eén maal per jaar worden de klachten beoordeeld door het bestuur. Eventuele trends worden geconstateerd en er worden passende maatregel getroffen om herhaling te voorkomen. Tevens wordt beoordeeld of de gekozen oplossing doeltreffend is geweest.