

Interne Klachtenregeling

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 King Arthur Groep.	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.....	4
Artikel 6 Vaststellen en wijziging klachtenregeling	5

I Inleiding

King Arthur Groep 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

Deze regeling informeert zorgvragers over de klachtenregeling die gehanteerd wordt.

B Toepassingsgebied

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

C Revisiebeheer

Revisie datum	Wijziging	Vastgesteld door
1-1-2017	Eerste versie	Directie

D Evaluatie

Evaluatiedatum
1-1-2019

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
---	--	-----

II Klachtenregeling King Arthur Groep

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; <wijze van contact opnemen>
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 D.m.v. een klachtenformulier.
3.3	De klachtenfunctionaris benadert u binnen 6 weken 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 12 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; klacht@kingarthurgroep.nl
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 6 maanden conform het Geschillenreglement. U kunt het geschil elektronisch of schriftelijk bekend maken door https://www.degeschillencommissiezorg.nl/zorgaanbieders/klachten/klachtformulier-zorgaanbieder/ U kunt de brief sturen naar: De Geschillencommissie Postbus 90600 2509 LP Den Haag
-----	---

	Beschrijf in de brief wat de klacht is en vermeld ook de contactgegevens van de andere partij. Stuur ook alle belangrijke documenten mee, zoals eerdere brieven over de klacht en de overeenkomst, die u met de andere partij heeft.
5.2	De uitspraak is bindend.

Artikel 6 Vaststellen en wijziging klachtenregeling

6.1	Dit protocol is vastgesteld op 1-1-2017 door de directie.
6.2	In alle gevallen waarin dit protocol niet voorziet beslist de [functionaris].