	<b>KLACHTENREGELING</b> <b>(EXTERN)</b>	
	<b>Deel</b>	Klachten
	<b>Proces</b>	<b>Error! Unknown document property name.</b>
<b>Error! Unknown document property name.</b>	<b>Docsoort</b>	<b>Error! Unknown document property name.</b>

Stichting KadeZorg streeft ernaar de kwaliteit van de dienstverlening voortdurend te verbeteren. Ondanks dit streven kan het voorkomen dat een cliënt niet tevreden is over de zorg- en/of dienstverlening van Stichting KadeZorg.

Mocht u zich tijdens onze zorgverlening onjuist behandeld voelen of mocht bij u de indruk zijn ontstaan dat wij uw aangewezen vertegenwoordiger niet als zijnde uw vertegenwoordiger beschouwen, dan kunt u uw ongenoegen door middel van de klachtenregeling ter sprake brengen.

Wij zullen ons uiterste best doen om uw klacht zo goed mogelijk in behandeling te nemen en we streven naar een bevredigende oplossing voor u en ons. Voornoemde vormt het uitgangspunt van onze klachtenregeling.

Onderstaand een eenvoudige en overzichtelijke toelichting van de alternatieven waaruit u kunt kiezen om uw klacht in te dienen.

Aan u de keuzevrijheid:


### **1. Samen met uw zorgverlener/zorgaanbieder een gesprek aangaan**

U kunt ervoor kiezen om eerst samen met uw zorgaanbieder/zorgverlener het probleem op te lossen.

- a.** Vraag een gesprek aan met de hulpverlener. Uw aanvraag kunt u schriftelijk, telefonisch en/of mondeling indienen.
- b.** Het kan voor het bespreken van de klacht handig zijn uw klacht op te schrijven; u vergeet dan niets. De hulpverlener weet dan ook precies waar het om gaat.
- c.** Ook kan het handig zijn als u voor uzelf vast bedenkt wat een eventuele oplossing kan zijn.

Komt u er samen met de hulpverlener niet aan uit dan kunt u een gesprek over uw klacht aanvragen met de leidinggevende van de hulpverlener.

- d.** U kunt een gesprek aanvragen via: [info@kadezorg.nl](mailto:info@kadezorg.nl). De kwaliteitsmanager zal zo spoedig mogelijk een gesprek met u aangaan om uw klacht aan te horen. Uw klacht zal daarna zorgvuldig onderzocht worden.
- e.** Nadat u uw klacht kenbaar heeft gemaakt wordt u op de hoogte gehouden van de voortgang van de behandeling van uw klacht.
- f.** U ontvangt zo spoedig mogelijk, uiterlijk binnen zes weken na indiening van de klacht, een schriftelijke mededeling van de zorgaanbieder waarin onderbouwd is aangegeven tot welk oordeel het onderzoek van de klacht heeft geleid, welke beslissingen de zorgaanbieder over en naar aanleiding

	<b>KLACHTENREGELING</b> <b>(EXTERN)</b>	
	<b>Deel</b>	Klachten
	<b>Proces</b>	<b>Error! Unknown document property name.</b>
<b>Error! Unknown document property name.</b>	<b>Docsoort</b>	<b>Error! Unknown document property name.</b>

van de klacht heeft genomen en binnen welke termijn maatregelen waartoe is besloten, zullen zijn gerealiseerd.

Als u er met de hulpverlener en/of leidinggevende niet aan uitkomt, kunt u gratis terecht bij de onafhankelijke klachtenfunctionaris van Quasir waartoe wij ons hebben aangesloten. Ook kunt u ervoor kiezen om uw klacht rechtstreeks te melden bij de onafhankelijke klachtenfunctionaris. Ook hier is voor u geen kosten aan verbonden.

## 2. Onafhankelijke klachtenfunctionaris

Hieronder kunt u de te nemen stappen lezen:


- a. Klager, diens nabestaande of vertegenwoordiger wendt zich tot Klachtenfunctionaris (KF) van Quasir (**zie onderstaande contactgegevens**). KF adviseert over en helpt bij formuleren van de klacht; u laat zich gratis bijstaan de KF.
- b. Klager laat zich gratis bijstaan door KF.
- c. Klacht wordt zorgvuldig onderzocht tot mogelijke oplossingen. Klager wordt op de hoogte gehouden van voortgang.
- d. KF draagt zorg voor bemiddeling en past hoor/wederhoor toe. Informatie wordt vertrouwelijk behandeld.
- e. Klager ontvangt uiterlijk binnen 6 weken\* schriftelijk bericht terug over de beslissing, maatregelen en termijn van realisatie. \*Kan met 4 weken verlengd worden indien vereist
- f. KF maakt geen inhoudelijk verslag; wel verslag van proces en afspraken. Een oplossing wordt schriftelijk vastgelegd en door beide partijen bevestigd.
- g. Als ondanks bemiddeling geen oplossing wordt bereikt, en klager zich niet eerst heeft gewend tot de zorgaanbieder, verwijst KF voor verdere behandeling naar zorgaanbieder. (**zie onderdeel 1**)

OF

KF wijst op de mogelijkheid om het geschil, voor te leggen aan Geschilleninstantie Zorggeschil waarbij zorgaanbieder is aangesloten.

Voor klachten in de klachtenbemiddeling (Quasir) kunt u terecht bij: Mevrouw L. de Boon (coördinator);

- Telefoonnummer; 06-48 44 55 38.
- Het e-mail adres voor onafhankelijke klachtenbemiddeling is: [bemiddeling@quasir.nl](mailto:bemiddeling@quasir.nl)
- Het algemene nummer is 0561-618711, website: <http://quasir.nl/>

	<b>KLACHTENREGELING</b> <b>(EXTERN)</b>	
	<b>Deel</b>	Klachten
	<b>Proces</b>	<b>Error! Unknown document property name.</b>
<b>Error! Unknown document property name.</b>	<b>Docsoort</b>	<b>Error! Unknown document property name.</b>

- Post: Quasir afdeling Klachtenbemiddeling, Postbus 1021, 7940 KA Meppel.

### **De Geschilleninstantie**

Als het bespreken/behandelen van uw klacht niet tot een bevredigende oplossing heeft geleid dan kunt u uw klacht voorleggen aan de geschillencommissie. De geschillencommissie is onpartijdig. De geschillencommissie onderzoekt uw klacht en doet een uitspraak over de gegrondheid van uw klacht. De geschillencommissie kan ook een bindend advies uitspreken. Zowel de zorgaanbieder als de cliënt kunnen in de kosten van het geding veroordeeld worden; de cliënt tot maximaal €500.

Een klacht moet schriftelijk en voldoende gemotiveerd ingediend worden bij het bestuur van de Stichting Zorggeschil:

Geschilleninstantie Zorggeschil,  
Postbus 1021, 7940 KA Meppel.

Meer informatie kunt u opvragen via [info@zorggeschil.nl](mailto:info@zorggeschil.nl),  
website: <https://zorggeschil.nl/>

De klachtbrief dient ten minste te bevatten de naam en het adres van diegene die het geschil aanhangig maakt, de omschrijving van het geschil en de datum waarop het geschil aanhangig wordt gemaakt. Het klachtengeld bedraagt €50.


De klachtenfunctionaris kan u helpen bij het schrijven van de brief/het indienen van de klacht. De geschillencommissie informeert u over de verdere behandeling van uw klacht.

Om uw klacht goed te kunnen beoordelen verzamelt de geschillencommissie alle informatie die daarvoor nodig is. Mogelijk wordt u gevraagd om (schriftelijk) een toelichting te geven op uw klacht. Misschien is het zelfs nodig om (een deel van) uw dossier bij de zorgaanbieder en/of zorgverlener op te vragen of om andere betrokkenen te horen. Hiervoor wordt eerst uw toestemming gevraagd.

### **Verdere mogelijkheden**

Verder hebt u ook de mogelijkheid een klacht in te dienen bij de Gemeente, regionale klachtenmeldpunt, GGD en/of de Gemeentelijke Ombudsman (Toezichthouder).

----

	<b>KLACHTENREGELING</b> <b>(EXTERN)</b>	
	<b>Deel</b>	Klachten
	<b>Proces</b>	<b>Error! Unknown document property name.</b>
<b>Error! Unknown document property name.</b>	<b>Docsoort</b>	<b>Error! Unknown document property name.</b>