	REGL-P100009.1 INTERNE KLACHTENREGELING			
	REGLEMENTEN P100009 BEHEERSING EN REGISTRATIE KLACHTEN, AFWIJKINGEN, COMPLIMENTEN			
	Status	Goedgekeurd	Versiedatum	27-07-2017
	Auteur	Kwaliteitscoördinator	Versie	1.3
Proceseigenaar	Directie	Pagina	Pagina 1 van 2	

1.0 Doel & toepassingsgebied


Doel	<p>Dit reglement beschrijft de wijze waarop Multi Plus Zorg en begeleiders omgaan met uitingen van ontevredenheid ne klachten. De klachtenregeling kent de volgende doelstellingen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - recht doen aan de individuele klager; - het creëren van de mogelijkheid voor herstel van de relatie, gebaseerd op onderling vertrouwen tussen en gelijkwaardigheid van klager en Multi Plus Zorg;
Toepassingsgebied	<p>Dit reglement is van toepassing op klachten ontstaan tijdens de [zorgverlening] door begeleiders van Multi Plus Zorg aan cliënten.</p> <p>Van de klachtenregeling kan gebruik worden gemaakt door alle cliënten, diens naasten betrokkenen en medewerkers van Multi Plus Zorg die een klacht hebben over (een aspect van) de dienstverlening van Multi Plus Zorg.</p>
Datum opstellen	10-04-2017
Frequentie evaluatie	<p>iedere 4 jaar.</p> <p>bij wijzigingen in de samenstelling.</p> <p>bij wettelijke wijzigingen.</p>

2.0 Revisies

Revisie datum	Hoofdstuk	Paragraaf	Wijziging	Gewijzigd door	Geautoriseerd door
01-12-2014	Volledig	Volledig	Nieuwe versie	Kwaliteitscoördinator	directie

3.0 Gebruikte bronnen

3.1	Wettelijk kader	Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector Kwaliteitswet Zorginstellingen
3.2	Richtlijnen	CBO Richtlijn klachten

	REGL-P100009.1 INTERNE KLACHTENREGELING			
	REGLEMENTEN P100009 BEHEERSING EN REGISTRATIE KLACHTEN, AFWIJINGEN, COMPLIMENTEN			
	Status	Goedgekeurd	Versiedatum	27-07-2017
	Auteur	Kwaliteitscoördinator	Versie	1.3
Proceseigenaar	Directie	Pagina	Pagina 2 van 2	

4.0 Werkwijze

4.1 Vaststelling regeling

4.1.1	Deze klachtenregeling wordt vastgesteld en gewijzigd door de directie, nadat medezeggenschapsorganen en cliëntenraad tijdig om instemming zijn gevraagd.
4.1.2	Voorstellen tot wijziging van het reglement worden voorgelegd aan de klachtenfunctionaris.

4.2 Klacht bespreken met de betrokken zorgverlener

4.2.1	Het heeft onze voorkeur dat u de klacht eerst bespreekt met uw zorgverlener of mentor om te kijken of u samen de klacht op kunt heffen.
4.2.2	Wanneer u er niet uitkomt met de zorgverlener kunt u contact opnemen met de teamcoördinator.
4.2.3	Wanneer u er ook niet uitkomt met de teamcoördinator kunt u uw klacht indienen bij de klachtenfunctionaris. De vertrouwenspersoon kan u hierbij ondersteunen. De klachtenfunctionaris bemiddelt tussen partijen. De vertrouwenspersoon ondersteunt de cliënt.

4.3 Bij wie kunt u extern een klacht indienen

4.3.1 Klachtenfunctionaris	<p>Onze organisatie heeft een onafhankelijke klachtenfunctionaris. U kunt uw klacht indienen. De reactietermijn van een klacht is binnen 6 weken. De klachtenfunctionaris heeft als taak om te bemiddelen tussen u en de organisatie. onze klachtenfunctionaris is:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Inge Doyer, Stichting ECKG - I.Doyer@eckg.nl <p>U kunt de klacht ook online indienen via een beveiligde omgeving: http://www.eckg.nl</p> <p>De klachtenfunctionaris handelt volgens de externe klachtenregeling van Stichting ECKG.</p>
4.3.2 Klachtencommissie	<p>Onze organisatie heeft een externe klachtencommissie. U kunt uw klacht indienen. De klachtencommissie beoordeelt de klacht objectief op basis van schriftelijke stukken en/of een hoorzitting.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Klachtencommissie, Stichting ECKG - klachtenbehandeling@eckg.nl <p>U kunt de klacht ook online indienen via een beveiligde omgeving: http://www.eckg.nl</p> <p>De klachtencommissie handelt volgens de externe klachtenregeling van Stichting ECKG. De uitspraak is niet bindend.</p>
4.3.3 Geschillencommissie	<p>Onze organisatie is aangesloten bij de Geschillencommissie Zorg Algemeen. De uitspraak is bindend. Meer informatie vindt u op de website http://www.degeschillencommissiezorg.nl</p>