

REGL 333 Interne klachtenregeling

A Doel reglement

B Toepassingsgebied

C Klachtenregeling

A Doel reglement

Massive care ziet klachten als een ongevraagd advies en daarmee een verbetervoorstel. Wij vinden het belangrijk dat de cliënt zijn of haar klachten kenbaar kan maken zodat de tevredenheid hersteld wordt.

B Toepassingsgebied

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

C Klachtenregeling

Artikel 1 Algemene bepalingen

1.1	Via het landelijk meldpunt zorg kunnen cliënten informatie en advies opvragen bij klachten over de kwaliteit van zorg: https://www.landelijkmeldpuntzorg.nl
1.2	Klachten die betrekking hebben op de keten van zorg wordt gezamenlijk door de keten behandeld.
1.3	De cliënt heeft het recht om een klacht rechtstreeks in te dienen bij een hieronder genoemde onafhankelijke partij. klachtenportaalzorg.nl

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 directie; info@massivecare.nl
2.3	Wanneer u er ook niet uitkomt met de directie kunt u uw klacht indienen bij de klachtenfunctionaris. Dat kan via klachtenportaalzorg.nl/klacht-indienen-klachtenportaal-zorg/

Artikel 3 Klacht indienen bij de klachtenfunctionaris

3.1	Onze organisatie heeft een externe klachtenfunctionaris. U kunt uw klacht indienen. De klachtenfunctionaris heeft als taak om te bemiddelen tussen u en de organisatie.
3.2	De klachtenfunctionaris is te bereiken via: klachtenportaalzorg.nl/klacht-indienen-klachtenportaal-zorg/
3.3	De klachtenfunctionaris benadert u 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 1-2 weken volgens de externe klachtenregeling van De Geschillencommissie. 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 via klachtencommissie-jeugdzorg-kpz
4.2	Als 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 1-2 weken volgens het Geschillenreglement van De Geschillencommissie. U kunt het geschil bekend maken door te gaan naar melding.degeschillencommissie.nl/ of door te bellen met 070-310 53 10
5.2	De uitspraak is bindend.

Artikel 6 Tuchtrectklachten

6.1	Geregistreerde professionals vallen onder het tuchtrect van: - Tuchtrect wet BIG: https://www.tuchtcollege-gezondheidszorg.nl/ik-heb-een-klacht - Tuchtrect SKJ: https://skjeugd.nl/tuchtrect/tuchtreglement/
-----	--

Artikel 7 Klachten indienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens

7.1	Cliënten hebben het recht om een klacht in te dienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens die betrekking hebben op privacy: https://autoriteitpersoonsgegevens.nl/nl/zelf-doen/privacyrechten/klacht-over-gebruik-persoonsgegevens
-----	--