

# Klachtenregeling

2020-2021



# Klachtenregeling

Wij streven er naar hoge kwaliteit te bieden zowel in facilitair opzicht als in de zorg en aandacht voor de klant. Toch kan het gebeuren dat u niet tevreden bent over ons optreden en/of onze medewerkers.

Deze klachtenregeling biedt inzicht in de mogelijkheden tot indienen van een klacht en de afhandeling daarvan. Wij zijn van mening dat de afhandeling van klachten zorgvuldig moet gebeuren, waarbij zowel aan u als aan de betrokken medewerker(s) recht zal worden gedaan. Daarom kan het afhandelen van klachten enige tijd in beslag nemen.

Hieronder vindt u de mogelijkheden om een klacht in te dienen op een rij. Wij adviseren u om eerst optie 1 of 2 te kiezen alvorens tot optie 3 te besluiten.

Uiteraard kunt u telefonisch contact met ons opnemen voor informatie en advies over deze klachtenregeling. Tijdens kantooruren zijn wij telefonisch bereikbaar via 078- 6193068. U kunt u ons ook per e-mail bereiken ([secretariaat@leerpuntkoel.nl](mailto:secretariaat@leerpuntkoel.nl)).

## 1. Uw klacht bespreken met de betrokken medewerker

De meest directe manier om een oplossing te vinden voor uw klacht is in contact te treden met de betrokken medewerker en uw klacht bespreken. Uitgangspunt moet zijn dat u zich gehoord voelt en dat de klacht bespreekbaar is. U dient zich serieus genomen te voelen en na dit gesprek het gevoel hebben dat uw klacht afdoende is afgehandeld. Betreffende medewerker zal proberen uw klacht direct op te lossen, maar is in ieder geval gehouden aan een reactietermijn van maximaal 5 werkdagen na indienen van de klacht.

Mocht er onverhoopt geen of niet afdoende terugkoppeling zijn ontvangen dan nodigen wij u graag uit uw klacht conform punt 2 kenbaar te maken bij de directie.

## 2. Uw klacht kenbaar maken bij de directie

Indien de eerste mogelijkheid geen optie is of niet heeft geleid tot een bevredigende oplossing, kunt u contact opnemen met mevrouw G.J. Swanenberg, directeur. De directeur is als leidinggevende verantwoordelijk voor een correcte afhandeling van uw klacht. De directeur behandelt uw klacht vertrouwelijk. Zij inventariseert samen met u de aard van de klacht en zoekt in overleg met u naar een voor u passende strategie om uw klacht op te lossen. De directeur zal haar uiterste best doen uw klacht goed te behandelen en is gehouden aan een reactietermijn van maximaal 10 werkdagen nadat zij geïnformeerd is over de klacht.

De directeur bemiddelt indien nodig tussen u en de betrokken medewerker. Als dat niet leidt tot een oplossing, dan resteert de mogelijkheid uw klacht voor te leggen aan een onafhankelijke klachtenbemiddelaar.

### **3. Uw klacht voorleggen aan een onafhankelijke klachtenbemiddelaar**

Indien optie 1 en/of 2 niet tot het gewenste resultaat heeft geleid, is het mogelijk uw klacht te laten behandelen door een onafhankelijke klachtenbemiddelaar. Hiertoe dient u een verzoek in bij directeur G.J. Swanenberg. De directeur heeft enkele personen benoemd als klachtenbemiddelaar. Deze bemiddelaars zijn bekend in en met de gezondheidszorg, zijn juridisch onderlegd, onafhankelijk en niet in dienst van KOEL.

Er wordt voor u een afspraak gemaakt voor een eerste gesprek tussen u en de bemiddelaar, waarin uw klacht besproken wordt. Uw klacht voorleggen aan een klachtenbemiddelaar heeft nooit tot doel om sancties op te leggen aan KOEL of een medewerker van KOEL. Het doel van de bemiddeling is, het vertrouwen tussen u en KOEL en/of haar medewerker(s) te herstellen. De directeur tracht afspraak tussen u en bemiddelaar binnen een termijn van 10 werkdagen te organiseren, natuurlijk ook afhankelijk van uw agenda.

De bemiddeling eindigt als de bemiddelaar en u samen concluderen dat ofwel het probleem is opgelost of dat de bemiddeling niet tot het gewenste resultaat heeft geleid. Het verloop en de uitkomst van de bemiddeling worden vastgelegd in een afsluitende brief die aan u en de betrokken medewerker(s) wordt toegezonden.

Het staat u vrij om, na doorlopen van onze klachtenregeling, te klagen bij een hogere instantie, zoals de Inspectie Gezondheidszorg of de zorgverzekeraar die als subsidiegever optreedt. De contactgegevens van deze instanties kunt u bij ons opvragen.

# Colofon

Dit is een uitgave van Leerpunt KOEL

Leerpunt KOEL

IJsselmeer 34

3332 EX ZWIJNDRECHT

Tel. 078-61930168

[www.leerpuntkoel.nl](http://www.leerpuntkoel.nl)

[secretariaat@leerpuntkoel.nl](mailto:secretariaat@leerpuntkoel.nl)