



Voorblad reglement



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
II Klachtenregeling Stichting Au Boulot	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.....	5
Artikel 6 Vaststellen en wijziging klachtenregeling.....	5



I Inleiding

Stichting Au Boulot 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

B Toepassingsgebied

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

C Revisiebeheer

Revisie datum	Wijziging	Vastgesteld door
24-05-2017	Eerste versie	Fleur Mostert Simons

D Evaluatie

Evaluatiedatum
24-05-2018

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



II Klachtenregeling Stichting Au Boulot

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 Schriftelijk via de klachtenfunctionaris <ul style="list-style-type: none">• Irene van Trier• I.vanTrier@eckg.nl• https://www.eckg.nl/kf-irene-van-trier.html
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 6 tot 10 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; kunt uw klacht op verschillende manieren indienen: <ul style="list-style-type: none">• Via het online klachtenformulier > https://www.eckg.nl/klachtenformulier-kf-en-kc.html• Via de mail naar > klachtenbehandeling@eckg.nl• Per post naar > Lombokstraat 20, 2022 BJ, Haarlem (t.a.v. de ambtelijk secretaris)
-----	--



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 gemiddeld binnen 4 maanden conform het Geschillenreglement. U kunt het geschil bekend maken door te gaan naar; https://www.degeschillencommissie.nl/consumenten/klachtenprocedure/
5.2	De uitspraak is bindend. https://www.degeschillencommissiezorg.nl/6626b431-64fb-4107-a74a-2182c95bb98b/clienten/de-procedure/

Artikel 6 Vaststellen en wijziging klachtenregeling

6.1	Dit protocol is vastgesteld op 24-05-2017 door F Mostert Simons
6.2	In alle gevallen waarin dit protocol niet voorziet beslist F Mostert Simons