



## **Protocol Klachtenregeling Gaafwerk**

Datum vaststelling: 06-04-2023

Vastgesteld door: Management Gaafwerk

Herziening: 23 februari 2024

# **Inhoudsopgave**

## **1 Inleiding**

- 1.1 Doel reglement
- 1.2 Toepassingsgebied
- 1.3 Verantwoordelijk

## **2 Klachtenregeling Gaafwerk**

- 2.1 Klacht bespreken met de betrokken zorgverlener
- 2.2 Klacht indienen bij de klachtenfunctionaris Klachtenportaal Zorg
- 2.3 Klacht indienen bij de Geschillencommissie

## **3 Vaststellen en wijziging klachtenregeling**

## **Inleiding**

Gaafwerk ziet klachten als een gratis advies. Wij vinden het belangrijk dat de cliënt zijn of haar klachten kenbaar kan maken zodat de tevredenheid hersteld wordt. Soms gaat iets niet goed en bent u niet tevreden. Wij willen dat graag weten, zodat we dat kunnen oplossen.

### **1.1 Doel protocol**

Doel van het protocol is om duidelijk te maken hoe Gaafwerk met klachten omgaat en wat de procedures zijn.

### **1.2 Toepassingsgebied**

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

### **1.3 Verantwoordelijk**

Directie Gaafwerk

## 2 Klachtenregeling Gaafwerk

### 2.1 Klacht bespreken met de betrokken zorgverlener

- a. Het heeft onze voorkeur dat u de klacht eerst bespreekt met uw mentor van Gaafwerk om te kijken of u samen de klacht kunt oplossen.
- b. Wanneer u er niet uitkomt met de mentor kunt u contact opnemen met de directeur Aysa Wolters of Paul Steller. Telefoon (0314) 20 00 53 of via e-mail [a.wolters@gaafwerk.nl](mailto:a.wolters@gaafwerk.nl) of [p.steller@gaafwerk.nl](mailto:p.steller@gaafwerk.nl).
- c. Wanneer u er ook niet uitkomt met de directeur van Gaafwerk kunt u uw klacht indienen bij Klachtenportaal Zorg.

### 2.2 Klacht indienen bij het Klachtenportaal Zorg.

Gaafwerk heeft een onafhankelijke en externe klachtenfunctionaris. U kunt hier uw klacht indienen. De klachtenfunctionaris heeft als taak om te bemiddelen tussen u en Gaafwerk.

- A. U kunt uw klacht kenbaar maken bij het Klachtenportaal Zorg. U kunt de klacht op verschillende manieren indienen:
  - a. Via de email: [info@klachtenportaalzorg.nl](mailto:info@klachtenportaalzorg.nl)
  - b. Via het online klachtenformulier op [www.klachtenportaalzorg.nl](http://www.klachtenportaalzorg.nl).
- B. De klachtenfunctionaris van Klachtenportaal Zorg benadert u na aanleiding van uw klacht.
- C. De klachtenfunctionaris neemt de klacht in behandeling en handelt volgens het klachtenreglement. Deze is te vinden op de website [www.klachtenportaalzorg.nl](http://www.klachtenportaalzorg.nl). De klachtenfunctionaris zal starten met een onderzoek naar de klacht. Te beginnen bij hoor en wederhoor van de klager en de zorgaanbieder.
- D. Indien de klacht niet is opgelost en de klager wil de procedure voortzetten, zal de klachtenfunctionaris doorverwijzen naar de Geschilleninstantie Geschillenportaal Zorg.

### **2.3 Klacht indienen bij de Geschillencommissie**

Indien u ontevreden bent over het over het adviserend advies van de klachtenfunctionaris van Klachtenportaal Zorg, heeft u de mogelijkheid om de klacht neer te leggen bij de Geschillencommissie zorg. De geschillencommissie beoordeelt de klacht conform het geschillenreglement. Deze is te vinden op de website [www.geschillencommissiekpz.nl](http://www.geschillencommissiekpz.nl). De uitspraak van de Geschillencommissie Zorg is bindend voor alle betrokken partijen. Voor de procedure verwijzen we naar de Geschillencommissie zorg.

U kunt het geschil op verschillende manieren indienen:

1. Via het onlineformulier: <https://geschillencommissiekpz.nl/geschil-indienen/>
2. Via e-mail: [secretaris@geschilleninstantiekpz.nl](mailto:secretaris@geschilleninstantiekpz.nl)
3. Per post naar: Geschillencommissie KPZ, postbus 222, 1600 AE Enkhuizen

### **3 Vaststellen en wijziging klachtenregeling**

Dit protocol is vastgesteld door het management van Gaafwerk. Jaarlijks vindt er een herziening plaats. In alle gevallen waarin dit protocol niet voorziet, beslist de de directie van Gaafwerk.