



Protocol Klachtenregeling Gaafwerk

Datum vaststelling:	26-01-2024
Vastgesteld door:	Management Gaafwerk
Herzien op:	21-01-2025



Inhoudsopgave

1.0 Inleiding	2
1.1 Doel van het protocol	2
1.2 Toepassingsgebied	2
1.3 Verantwoordelijk	2
2.0 Klachtenregeling Gaafwerk	3
2.1 Klacht bespreken met de betrokken zorgverlener	3
2.2 Klacht indienen bij het Klachtenportaal Zorg	3
2.3 Klacht indienen bij de Geschillencommissie	3
3.0 Vaststellen en wijziging klachtenregeling	4

Gaafwerk



1.0 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 van het protocol

Het doel van dit 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

De directie van Gaafwerk is verantwoordelijk voor de klachtenregeling.

Gaafwerk



2.0 Klachtenregeling Gaafwerk

2.1 Klacht bespreken met de betrokken zorgverlener

- A. Het heeft onze voorkeur dat u de klacht eerst bespreekt met uw persoonlijk begeleider van Gaafwerk om te kijken of u samen de klacht kunt oplossen.
- B. Wanneer u er niet uitkomt met de persoonlijk begeleider kunt u contact opnemen met onze directie: Aysa Wolters of Paul Steller. Zij zijn bereikbaar op het volgende telefoonnummer: (0314) 20 00 53 of via e-mail a.wolters@gaafwerk.nl of p.steller@gaafwerk.nl.
- C. Wanneer u er ook niet uitkomt met de directie 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:
 - Via email: info@klachtenportaalzorg.nl
 - Via het online klachtenformulier op 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. 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. 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: [Geschil indienen - Geschillencommissie KPZ](#)
2. Via e-mail: secretaris@geschilleninstantiekpz.nl
3. Per post naar: Geschillencommissie KPZ, postbus 222, 1600 AE Enkhuizen



3.0 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 directie van Gaafwerk.

Gaafwerk