

# Interne Klachtenregeling Gaafwerk

## Inhoudsopgave

### I Inleiding

A Doel reglement

B Toepassingsgebied

### II Klachtenregeling Gaafwerk

Artikel 1 Algemene bepalingen

Artikel 2 Klacht bespreken met de betrokken zorgverlener

Artikel 3 Klacht indienen bij de klachtenfunctionaris ECKG

Artikel 4 Klacht indienen bij de externe klachtencommissie

Artikel 5 Klacht indienen bij de Geschillencommissie

Artikel 6 Vaststellen en wijziging klachtenregeling

## I 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.

### A Doel reglement

Doel van het reglement is om duidelijk te maken hoe Gaafwerk met klachten omgaat

### B Toepassingsgebied

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

## II Klachtenregeling Gaafwerk

### Artikel 1 Algemene bepalingen

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 begeleider van Gaafwerk om te kijken of u samen de klacht kunt opheffen.

**2.2** Wanneer u er niet uitkomt met de begeleider kunt u contact opnemen met de leidinggevende Paul Steller. Telefoon (0314) 20 00 52 of e-mail [p.steller@gaafwerk.nl](mailto:p.steller@gaafwerk.nl)

**2.3** Wanneer u er ook niet uitkomt met de leidinggevende van Gaafwerk kunt u uw klacht indienen bij de klachtenfunctionaris van ECKG, Stichting Expertisecentrum Klacht- en Gezondheidsrecht.

### Artikel 3 Klacht indienen bij de klachtenfunctionaris ECKG

**3.1** Gaafwerk heeft een onafhankelijke en externe klachtenfunctionaris, zie bij 3.2. U kunt hier uw klacht indienen. De klachtenfunctionaris heeft als taak om te bemiddelen tussen u en Gaafwerk.

**3.2** U kunt uw klacht kenbaar maken bij de ECKG (Stichting Expertisecentrum Klacht- en Gezondheidsrecht). U kunt de klacht op verschillende manieren indienen:

1. Via het onlineklachtformulier: [www.eckg-klachten.nl/klachtenformulier/](http://www.eckg-klachten.nl/klachtenformulier/)
2. Via e-mail: [klachtcoördinator@eckg.nl](mailto:klachtcoördinator@eckg.nl)
3. Per post naar Lombokstraat 20, 2022 BJ Haarlem

**3.3** De klachtenfunctionaris ECKG 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 ontevreden over de geboden oplossing dan kunt u naar de *Geschillencommissie Zorg* (zie 5.1).

#### **Artikel 4 Klacht indienen bij de externe klachtencommissie ECKG**

**4.1** De klachtencommissie ECKG (Expertisecentrum Klacht- en Gezondheidsrecht) beoordeelt uw klacht 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 bij ECKG zoals beschreven in 3.2.

**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 van de klachtencommissie ECKG is niet bindend maar adviserend naar u en naar Gaafwerk.

#### **Artikel 5 Klacht indienen bij de Geschillencommissie**

**5.1** Indien u ontevreden bent over het over het adviserend advies van de Klachtencommissie ECKG dan hebt u de mogelijkheid om de klacht neer te leggen bij de *Geschillencommissie Zorg*. De uitspraak van deze geschillencommissie is bindend voor alle partijen. De geschillencommissie beoordeelt uw klacht conform het Geschillenreglement.

U kunt uw geschil kenbaar maken bij Geschillencommissie Zorg. U kunt het geschil op verschillende manieren indienen:

1. Via het onlineklachtformulier: [www.degeschillencommissiezorg.nl/contact/](http://www.degeschillencommissiezorg.nl/contact/)
2. Via e-mail: [info@klachtenloket-zorg.nl](mailto:info@klachtenloket-zorg.nl)
3. Per post naar Postbus 90600, 2509 LP Den Haag.
4. Telefonisch: 070 - 310 53 80 (maandag t.e.m vrijdag van 9.00 tot 17.00 uur)

**5.2** De uitspraak van de Geschillencommissie Zorg is bindend voor alle betrokken partijen.

#### **Artikel 6 Vaststellen en wijziging klachtenregeling**

**6.1** Dit protocol is vastgesteld op 20-3-2017 door L. Schilling

**6.2** In alle gevallen waarin dit protocol niet voorziet, beslist de de directie van Gaafwerk