

# Klachtenprocedure



Datum:	1-11-2021
Verantwoordelijke:	Directie
Status:	Definitief
Versienummer:	1.0
Evaluatiedatum:	1-1-2023

## Inhoud

<b>Klacht?</b> .....	<b>3</b>
<b>Wat kunt u doen?</b> .....	<b>3</b>
<b>Contactgegevens directie Christina Zorg</b> .....	<b>3</b>
<b>Gegevens onafhankelijke klachtenfunctionaris: “Stichting Klachtenregeling”</b> .....	<b>3</b>
<b>Processtappen in de klachtenafhandeling</b> .....	<b>4</b>
<b>De stappen in de klachtenafhandeling door Christina Zorg</b> .....	<b>4</b>
<b>Klachtenbehandeling door de Klachtenfunctionaris</b> .....	<b>4</b>
<b>Klachtenbehandeling door de Geschillencommissie Zorginstellingen</b> .....	<b>4</b>

## Klacht?

De medewerkers van Christina Zorg doen hun werk zo goed mogelijk. Toch kan het voorkomen dat iemand niet tevreden is. Het is belangrijk dat u uw onvrede uit, dat komt onze zorgverlening alleen maar ten goede.

### Wat kunt u doen?

U kunt uw vraag, klacht of ongenoegen het beste kwijt bij de bron, namelijk de zorgverlener. Bent u van mening dat uw vraag, klacht of ongenoegen na dit gesprek niet adequaat is opgepakt en/ of afgehandeld, dan kunt u dit schriftelijk kenbaar maken aan de directie. Ook kunt u uiteraard telefonisch contact (laten) opnemen met ons.

### Contactgegevens directie Christina Zorg

Veraartlaan 12

2288 GM Rijswijk

Tel: 085-9022879

Email: [info@christinazorg.nl](mailto:info@christinazorg.nl)

### Gegevens onafhankelijke klachtenfunctionaris: "Stichting Klachtenregeling"

U kunt op verschillende manieren contact opnemen met onze onafhankelijke klachtenfunctionaris:

- Telefonisch: 085-4858560;
- Contactformulier: [Ik heb een klacht over een zorgverlener. Wat moet ik doen? \\* Stichting Klachtenregeling](#).

## Processtappen in de klachtenafhandeling

### De stappen in de klachtenafhandeling door Christina Zorg

- 1) Uw klacht moet schriftelijk worden gemeld (zie contactgegevens). Afhankelijk van uw klacht nemen wij uiterlijk 2 weken na het ontvangen van de melding contact met u of contactpersoon op. Mocht uw klacht van dien aard zijn, dat de directe zorgverlening er hinder van heeft, dan zal zo spoedig mogelijk, binnen 24 uur, contact met u worden opgenomen;
- 2) Vervolgens zullen we samen met u en/of uw contactpersoon in gesprek komen om de klacht te bespreken en samen een oplossing te vinden;
- 3) Uw klacht zal worden vastgelegd in onze administratie en we zullen, indien nodig, een plan van aanpak en/of vastleggingsdocument met de oplossing opstellen;
- 4) De documenten zullen aan u en/of uw contactpersoon worden toegezonden. Twee weken na het invoeren van de oplossing zullen we uw klacht samen met u evalueren.

### Klachtenbehandeling door de Klachtenfunctionaris

Komt u er niet samen met ons uit of weet u niet hoe u uw onvrede bespreekbaar moet maken met ons? Dan kunt u naar onze onafhankelijke klachtenfunctionaris "Stichting Klachtenregeling". Deze helpt u om samen met ons een oplossing te vinden. De klachtenfunctionaris behandelt uw klacht zorgvuldig en vertrouwelijk.

U kunt uw klacht via internet indienen via: [Ik heb een klacht over een zorgverlener. Wat moet ik doen? \\* Stichting Klachtenregeling](#) en de klachtenfunctionaris zal op korte termijn contact met u opnemen.

### Klachtenbehandeling door de Geschillencommissie Zorginstellingen

Als u vindt dat uw klacht na de beslissing van de klachtenfunctionaris nog niet is opgelost dan kunt u in beroep gaan bij de Geschillencommissie Zorginstellingen. Voor de contactgegevens en eventuele stappen kun het beste kijken op <https://www.degeschillencommissie.nl/consumenten/> voor de meest actuele te ondernemen stappen.