



# Klachtenprocedure

## **Inleiding**

- Daar waar in deze regeling wordt gesproken over “zorgaanbieder” wordt bedoeld Diligent HomeCare.
- De persoon of personen die een klacht indienen worden aangeduid met “klager”.

Op grond van de Wet kwaliteit klachten en geschillen zorg (Wkkgz) is iedere zorgaanbieder verplicht een klachtenregeling te treffen voor een effectieve en laagdrempelige opvang en afhandeling van hem betreffende klachten (artikel 13, eerste lid, Wkkgz). De klachtenregeling is gericht op het bereiken van een voor de klager en de zorgaanbieder bevredigende oplossing.

Deze klachtenregeling is bedoeld voor cliënten van Diligent HomeCare B.V.

Diligent HomeCare B.V.  
Prins Mauritslaan 31, 1171LP Badhoevedorp  
info@diligenthomecare.nl  
www.diligenthomecare.nl

Deze klachtenregeling voldoet aan de gestelde eisen in de Wkkgz en het Uitvoeringsbesluit Wkkgz. Deze klachtenregeling is te vinden op [www.quasir.nl](http://www.quasir.nl) en wordt op verzoek van u als cliënt kosteloos per post of- email toegezonden.

## **Wat te doen als u ontevreden bent over de zorgverlening?**

Mocht u ontevreden zijn over onze geleverde zorg dan willen wij dat graag weten. En willen we dit met u bespreken om tot een oplossing te komen.

U kunt uw onvrede of ongenoegen het beste eerst bespreken met de betrokkene en/of diens leidinggevende. Soms is dat al genoeg om tot een oplossing te komen. Wacht hier niet te lang mee. Wanneer in een vroeg stadium een oplossing wordt gevonden, voorkomt dat veel onbehagen.

Mocht na bespreking met de betrokkene en/of diens leidinggevende uw klacht niet naar tevredenheid is opgelost, dan kunt u uw klacht schriftelijk indienen. Dit dient te gebeuren via een volledig ingevuld klachtenformulier (deze is te vinden op onze website). Het ingevulde klachtenformulier dient per post te worden opgestuurd. Wij zullen binnen 3 werkdagen uw klacht in behandeling nemen en contact met u opnemen.

Komen we er onderling niet uit, dan kunt u contact opnemen met de onafhankelijke klachtenfunctionaris. Deze kan u desgewenst:

- adviseren met betrekking tot de indiening van een klacht en/of
- bijstaan bij het formuleren van de klacht en/of
- bijstaan bij het onderzoeken van de mogelijkheden om tot een oplossing te komen (bijvoorbeeld middels een bemiddelingsgesprek).

Het is uw eigen keuze of u hier gebruik van wilt maken. Hieraan zijn voor u als klager geen kosten verbonden.

U kunt de klachtenfunctionaris bereiken via onderstaande contactgegevens:  
Afdeling klachtenbemiddeling van Quasir;

Post: Quasir, Klachtenfunctionaris abonnementen, Postbus 1021, 7940 KA Meppel  
Email: [bemiddeling@quasir.nl](mailto:bemiddeling@quasir.nl) t.a.v. klachtenbemiddeling  
Telefonisch: 06 - 48445538  
Website: [www.quasir.nl](http://www.quasir.nl)

De klachtenfunctionaris van Quasir is gebonden aan de Gedragscode Medewerkers Quasir, alsmede het Protocol Professionele Onafhankelijkheid Quasir. Deze zijn in te zien op [www.quasir.nl](http://www.quasir.nl).

Op het moment dat u daadwerkelijk een klacht indient is deze klachtenregeling van toepassing.

De klager ontvangt zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen zes weken na indiening van de klacht, een schriftelijke mededeling van de zorgaanbieder waarin met redenen omkleed is aangegeven welke beslissingen de zorgaanbieder over en naar aanleiding van de klacht heeft genomen en binnen welke termijn maatregelen waartoe is besloten, zullen zijn gerealiseerd.

De klager wordt door de zorgaanbieder op de hoogte gehouden van de voortgang van de behandeling van de klacht.

Indien het vereiste zorgvuldige onderzoek van een klacht daartoe naar het oordeel van de zorgaanbieder noodzaakt, kan de zorgaanbieder de hierboven genoemde termijn met ten hoogste **vier** weken verlengen. De zorgaanbieder doet daarvan voor het verstrijken van de termijn van 6 weken schriftelijk mededeling aan de klager.

Indien klager het niet eens is met de schriftelijke mededeling of indien de mededeling uitblijft binnen de daarvoor geldende termijn, kan klager zijn klacht voorleggen aan een Geschilleninstantie zoals bedoeld in art. 18 Wkkgz.

Diligent HomeCare is aangesloten bij de Geschilleninstantie Zorggeschil;

Post: Stichting Zorggeschil  
Postbus 132  
8430 AC Oosterwolde  
Email: [info@zorggeschil.nl](mailto:info@zorggeschil.nl)  
Telefonisch: 085-2733219  
Website: [www.zorggeschil.nl](http://www.zorggeschil.nl)

Voor het indienen van een klacht bij de geschilleninstantie wordt verwezen naar het reglement van de geschilleninstantie op [www.zorggeschil.nl](http://www.zorggeschil.nl), deze is ook terug te vinden op onze website.