

# **Klachtenreglement**

## **Inleiding**

Alle medewerkers van Zorgbureau HomeCare B.V. proberen hun werk zo goed mogelijk uit te voeren. Het management zal er op toezien dat de geleverde prestaties voldoen aan de kwaliteitsnormen die Zorgbureau HomeCare B.V. hiervoor heeft. Toch kan het gebeuren dat een cliënt minder tevreden is over de geleverde zorg. In eerste instantie wordt in onderling overleg veel ontevredenheid weggenomen. Als dit toch niet tot een oplossing leidt, mag een klacht ingediend worden.

## **Wettelijk geregeld**

Dit Klachtenreglement is in overeenstemming met de Wet kwaliteit klachten en geschillen zorg (Wkkgz). Het regelt de wijze waarop de klachten en geschillen worden behandeld voortvloeiende uit de eisen van de Wkkgz.

## **Artikel 1. Definities**

### **Artikel 1.1. De organisatie**

Zorgbureau HomeCare B.V., lid van Zorgthuisnl.

### **Artikel 1.2. Cliënt**

Een natuurlijke persoon die:

1. zorg vraagt;
2. maatschappelijke ondersteuning vraagt;
3. aan wie zorg wordt verleend;
4. aan wie maatschappelijke ondersteuning wordt verleend.

### **Artikel 1.3. Klacht**

Uiting van onvrede over een gedraging jegens de cliënt, een handeling, of het nalaten daarvan, alsmede over het nemen van een besluit, dat gevolgen heeft voor een cliënt, door de zorgaanbieder of door een persoon die voor de zorgaanbieder werkzaam is.

Verder kan over de weigering van de zorgaanbieder om een persoon in het kader van de zorgverlening als vertegenwoordiger van een cliënt te beschouwen, door die persoon schriftelijk een klacht worden ingediend.

### **Artikel 1.4. Klager**

De persoon die een klacht heeft ingediend. Behalve de cliënt, kan dat ook een nabestaande van de overleden cliënt dan wel een vertegenwoordiger van de cliënt zijn.

### **Artikel 1.5. Nabestaande**

1. de niet van tafel en bed gescheiden echtgenoot en de geregistreerde partner van de overledene;
2. andere bloed- of aanverwanten van de overledene, mits deze reeds ten tijde van het overlijden geheel of ten dele in hun levensonderhoud voorzag of daartoe krachtens rechterlijke uitspraak verplicht was;
3. degene die reeds vóór de gebeurtenis waarop de aansprakelijkheid berust, met de overledene in gezinsverband samenwoonde en in wier levensonderhoud hij geheel of voor een groot deel voorzag, voor zover aannemelijk is dat een en ander zonder het overlijden zou zijn voortgezet;
4. degene die met de overledene in gezinsverband samenwoonde en in wiens levensonderhoud de overledene bijdroeg door het doen van de gemeenschappelijke huishouding;
5. bloedverwanten van de overledene in de eerste graad en in de tweede graad in de zijlijn.