



# Klachtenreglement



## Inhoudsopgave

I Inleiding .....	3
A Doel reglement.....	3
B Toepassingsgebied .....	3
C Revisiebeheer.....	3
D Evaluatie .....	3
E Externe richtlijnen en bronnen.....	3
F Bijbehorende documenten.....	3
G Hulpmiddelen .....	3
II Klachtenregeling Stichting Timpaan Welzijn .....	4
Artikel 1 Algemene bepalingen.....	4
Artikel 2 Klacht bespreken met de betrokken zorgverlener .....	4
Artikel 3 Klacht indienen bij de klachtenfunctionaris .....	4
Artikel 4 Klacht indienen bij de externe klachtencommissie .....	4
Artikel 5 Uiteindelijke afhandeling van de klacht.....	4
Artikel 6 Vaststellen en wijziging klachtenregeling .....	4



## I Inleiding

Stichting Timpaan Welzijn ziet klachten als een gratis advies. Wij vinden het belangrijk dat de cliënt zijn of haar klachten kenbaar kan maken zodat de tevredenheid herstelt wordt.

## A Doel reglement

Stichting Timpaan Welzijn hecht veel belang aan een goede afhandeling van een mogelijke klacht. Om de afhandeling van klachten zo zorgvuldig mogelijk te laten zijn, volgen wij de stappen in dit klachtenreglement.

## B Toepassingsgebied

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

## C Revisiebeheer

<b>Revisie datum</b>	<b>Wijziging</b>	<b>Vastgesteld door</b>
28-01-2021	Tweede versie	F.(Focko) G. Visser Directeur/Bestuurder

## D Evaluatie

<b>Evaluatiedatum</b>
28-01-2023

## E Externe richtlijnen en bronnen

<b>1</b>	<b>Wettelijk kader</b>	Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg
----------	------------------------	--

## F Bijbehorende documenten

<b>1</b>	<b>Bijbehorende documenten</b>	n.v.t.
<b>2</b>	<b>Formulieren</b>	n.v.t.
<b>3</b>	<b>Registraties</b>	Excelregistratie afwijkingen – klachten

## G Hulpmiddelen

<b>1</b>	<b>Software</b>	n.v.t.
----------	-----------------	--------



## II Klachtenregeling Stichting Timpaan Welzijn

### Artikel 1 Algemene bepalingen

<b>1.1</b>	n.v.t.
------------	--------

### Artikel 2 Klacht bespreken met de betrokken zorgverlener

<b>2.1</b>	Het heeft onze voorkeur dat u de klacht eerst bespreekt met uw zorgverlener om te kijken of u samen de klacht op kunt heffen.
<b>2.2</b>	Wanneer u er niet uitkomt met de zorgverlener kunt u contact opnemen met de leidinggevende; Wij verzoeken u uw klacht schriftelijk in te dienen per mail <a href="mailto:info@timpaanwelzijn.nl">info@timpaanwelzijn.nl</a> of per post, Wetterwille 9, 8401 GB te Gorredijk
<b>2.3</b>	Wanneer u er ook niet uitkomt met de leidinggevende kunt u uw klacht indienen bij de klachtenfunctionaris.

### Artikel 3 Klacht indienen bij de klachtenfunctionaris

<b>3.1</b>	Onze organisatie heeft een onafhankelijke klachtenfunctionaris. U kunt uw klacht indienen. De klachtenfunctionaris heeft als taak om te bemiddelen tussen u en de organisatie.
<b>3.2</b>	<b>Hoe kunt u uw klacht kenbaar maken</b> Wij verzoeken u uw klacht schriftelijk in te dienen t.a.v. de directeur bestuurder F.(Focko)G. Visser, per mail <a href="mailto:f.visser@timpaangroep.nl">f.visser@timpaangroep.nl</a> of per post, Wetterwille 9, 8401 GB te Gorredijk.
<b>3.3</b>	De klachtenfunctionaris benadert u naar aanleiding van uw klacht. Samen met de klachtenfunctionaris bepaalt u de vervolgstappen.
<b>3.4</b>	Komt u er niet uit of bent u niet tevreden over de oplossing dan kunt u naar de klachtencommissie of Geschillencommissie.

### Artikel 4 Klacht indienen bij de externe klachtencommissie

<b>4.1</b>	De klachtencommissie beoordeelt uw klacht binnen drie maanden 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 Quasir, Postbus 1021 7940 KA Meppel, of per mail via <a href="mailto:klachtencommissie@quasir.nl">klachtencommissie@quasir.nl</a>
<b>4.2</b>	Indien de commissie voldoende informatie heeft (al dan niet met een hoorzitting), zal de commissie een uitspraak doen over de gegrondheid van de klacht.
<b>4.3</b>	De uitspraak is niet bindend.

### Artikel 5 Uiteindelijke afhandeling van de klacht

<b>5.1</b>	Binnen de termijn van maximaal 1 maand stuurt Timpaan Welzijn een bericht aan de klager en de personen waar de klacht is binnengekomen/verwerkt in hoeverre er maatregelen worden getroffen n.a.v. de klacht met opgaaf van redenen.
------------	--

### Artikel 6 Vaststellen en wijziging klachtenregeling

<b>6.1</b>	Dit protocol is vastgesteld op 28 januari 2021 door F (Focko) G. Visser. Directeur/bestuurder
<b>6.2</b>	In alle gevallen waarin dit protocol niet voorziet beslist de directeur bestuurder