



Klachtenreglement Muriël Hengeveld

Muriël Hengeveld is aangesloten bij Klachtenportaal Zorg en voldoet daarmee aan de Wet Kwaliteit Klachten Geschillen Zorgsector WKKGZ (01-01-2016) <http://klachtenportaalzorg.nl>

Klachtenreglement volgens klachtenportaal zorg

1. Klachtenportaal-Zorg ontvangt een klacht
2. Eerste beoordeling klacht door klachtenfunctionaris van Klachtenportaal-Zorg.
3. De klacht wordt geregistreerd en in behandeling genomen
4. De klager ontvangt een ontvangstbevestiging van de klacht.
5. Binnen 5 werkdagen neemt het Klachtenportaal-Zorg per e-mail of telefonisch contact op met de klager.
6. Afhankelijk van de complexiteit kiest het Klachtenportaal-Zorg voor bemiddeling of directe voordracht aan de klachtencommissie.
7. Indien de klager wenst dat de klacht ingediend wordt bij de klachtencommissie, wordt dat verzoek ingewilligd.
8. Bij de keuze van bemiddeling wordt Muriël Hengeveld op de hoogte gebracht en krijgt zij de mogelijkheid om verhaal te doen. Er wordt gezocht naar een passende oplossing.
9. De klager wordt op de hoogte gebracht van de resultaten van het gesprek met de zorgverlener.
10. Als de indiener van de klacht tevreden is met het resultaat, is de klacht afgehandeld.
11. Als bemiddeling niet leidt tot afhandeling van de klacht, komt het tot een zitting bij de klachtencommissie. Daarbij geldt het klachtenreglement Klachtenportaal Zorg.
12. De klachtencommissie geeft een oordeel over de (on)gegrondheid van de klacht, maar onthoudt zich van een oordeel over juridische aansprakelijkheid en/of schadevergoeding.
13. De klacht is afgehandeld.

Doetinchem, februari 2017