

## Klachtenregeling

Vanuit TD Thuiszorg vinden wij het belangrijk dat er een goede klachtenbehandeling is, dit in combinatie met een goede communicatie naar alle betrokkenen.

Het kan gebeuren dat zaken niet aan uw verwachtingen voldoen of door miscommunicatie en misverstanden u niet datgene ontvangt waar u recht op heeft. U kunt er dan voor kiezen om een klacht in te dienen. De klacht zal dan op onderstaande manier worden afgehandeld.

### Indiening van klachten

- a. De klachtenverantwoordelijke bij TD Thuiszorg is de directeur bedrijfsvoering dhr. N. Mac Nack.
- b. Klachten worden bij voorkeur schriftelijk ingediend via de email [administratie@tdthuiszorg.nl](mailto:administratie@tdthuiszorg.nl) of via de post naar Van Ruijsdaellaan 22, 3117 XS te Schiedam t.a.v. de klachtenfunctionaris. Bij het indienen van de klacht graag de NAW-gegevens, de datum van indiening en een omschrijving van de klacht vermelden. U kunt het klachtenformulier op onze website hiervoor gebruiken.
- c. Wanneer telefonisch klachten worden aangenomen of tijdens een persoonlijk gesprek, zal de klacht bevestigd moeten worden om te controleren of de klacht goed begrepen is en of de klacht goed verwoord is, omdat (extra) misverstanden een oplossing in de weg kunnen staan.
- d. De klachtenverantwoordelijke bevestigt, binnen een week, de klager schriftelijk dat de klacht in behandeling is genomen.

### Afhandeling van klachten

De klachtenverantwoordelijke:

- a. Bekijkt de klacht en verzamelt eventuele relevante informatie.
- b. Wint eventueel nadere informatie in bij de klager.
- c. Voert eventueel een intern onderzoek uit.
- d. Neemt een standpunt in.
- e. Informeert de klager schriftelijk en gemotiveerd over dit standpunt.
- f. Legt het standpunt vast in het klachtendossier.
- g. Onderneemt actie, indien nodig, naar aanleiding van het gekozen standpunt.
- h. handelt de klacht binnen 6 weken af. Blijkt deze termijn niet haalbaar, dan wordt de klager hierover tijdig (in elk geval ruim voor het verstrijken van deze periode) schriftelijk bericht met vermelding van de reden van de vertraging en de termijn waarbinnen wel zal worden gereageerd. De klachtenverantwoordelijke mag de termijn van de afhandeling met maximaal 4 weken verlengen als dit nodig blijkt voor een goede afhandeling.

i. Wanneer de klacht niet naar uw tevredenheid opgelost kan worden, kunt u uw klacht indienen bij de externe klachten/geschillen commissie.

“Klachtenportaal Zorg”  
Westerstraat 117  
1601 AD Enkhuisen

Website : [www.klachtenportaalzorg.nl](http://www.klachtenportaalzorg.nl)  
Email : [Info@klachtenportaalzorg.nl](mailto:Info@klachtenportaalzorg.nl)  
Telefoonnummer : 0228-322205 (op werkdagen van 9:00 tot 12:00 uur)

Via de website kunt u uw klacht indienen. U moet uw klacht binnen 1 jaar, vanaf het moment dat u de klacht bij ons heeft gemeld, indienen bij de geschillencommissie

### **Het klachtendossier legt alle gegevens van een klacht vast**

- a. De NAW-gegevens van degene die een klacht heeft.
- b. De datum waarop de klacht is ingediend.
- c. Een omschrijving van de klacht.
- d. De datum van binnenkomst en de wijze van afhandeling van de klacht.
- e. De eventueel gevoerde correspondentie met betrekking tot de klacht.
- f. De status van de klacht (in behandeling/afgehandeld).

### **Klachtenbeheer**

- a. Het klachtdossier wordt gedurende een periode van 5 jaar bewaard nadat de klacht is afgehandeld.
- b. De klacht(en) word(t)(en) centraal geregistreerd om ervoor te zorgen dat vergelijkbare klachten, vergelijkbare oplossingen krijgen. Deze registratie wordt gebruikt om zo nodig preventieve maatregelen te nemen.
- c. De klachtenverantwoordelijke stelt aan betrokken afdelingen een beschrijving ter beschikking van de te volgen procedure voor de afhandeling van die klachten.