

## KLACHTENREGLEMENT

NURSE@HOME

Wassenaarseweg 20

2596 CH Den Haag

Kamer van koophandel nummer 27283841

## Artikel 1 - Definities

In deze regeling wordt verstaan onder:

- klacht:  
Een klacht is een uiting van onvrede betreffende de dienstverlening van Nurse@home
- klachtgerechtigde, hierna te noemen klager:  
De zorgverlener, de zorgvrager, zijn/haar contactpersoon en/of vertegenwoordiger, waarbij de klachtencommissie kan beslissen of de klager in voldoende mate belanghebbende of betrokkene is.
- directie:  
De directie van Nurse@home.
- Zorgverlener:  
Zelfstandig optredende zorgverlener waar organisatie mee samenwerkt
- aangeklaagde:  
Degene over wie geklaagd wordt.

## Artikel 2 - Indienen van een klacht

- Een klacht kan rechtstreeks gemeld worden bij de bron (directie en/of medewerker van de organisatie), in onderling overleg wordt een oplossing gezocht.
- Als het probleem niet is opgelost, kan de klager een schriftelijke klacht bij de directie indienen.
- Een klacht dient zo spoedig als mogelijk ingediend te worden doch uiterlijk binnen 4 maanden na dat gebeurtenis waarover wordt geklaagd, heeft plaatsgehad.
- De directie, aangeklaagde en de klager treden in overleg op zoek naar een passende oplossing. De uitkomst van het overleg wordt schriftelijk vastgelegd.
- Als deze niet samen tot een passende oplossing komen, wordt de klacht ter behandeling voorgelegd aan de klachtencommissie.
- Zowel de klager, aangeklaagde, als directie kan de klacht voorleggen aan de klachtencommissie.  
Deze commissie deelt schriftelijk binnen 5 werkdagen mee of zij de klacht onderzoekt.

## Artikel 3 - Samenstelling klachtencommissie

- De klachtencommissie is onafhankelijk, voldoende deskundig en bestaat uit een voorzitter en minimaal twee leden die worden benoemd door de directie.
- Personeel van de organisatie, zorgverleners en zorgvragers kunnen geen zitting hebben in de klachtencommissie.

## Artikel 4 - Taken klachtencommissie

- De klachtencommissie geeft gevraagd of ongevraagd advies aan de directie over:
  - (on)gegrondheid van de klacht
  - het nemen van maatregelen
- De leden van de klachtencommissie zijn verplicht tot geheimhouding van alle zaken die zij in die hoedanigheid vernemen.

## Artikel 5 - Vooronderzoek

- De klachtencommissie is in verband met de voorbereiding van de behandeling van de klacht bevoegd alle gewenste inlichtingen in te winnen. Zij kan daartoe deskundigen inschakelen en hen zo nodig uitnodigen. Indien hieraan kosten zijn verbonden, is vooraf machtiging van de directie vereist.

**Artikel 6 - Procesgang/Hoorzitting**

- De voorzitter bepaalt plaats en datum van de hoorzitting. De hoorzitting vindt plaats binnen 4 weken na dat de klacht aan de commissie is voorgelegd.
- Tijdens de hoorzitting worden de klager, aangeklaagde en/of de directie door de commissie nader gehoord.
- Ter beoordeling van de commissie kan een ieder afzonderlijk worden gehoord en/of in elkaars aanwezigheid.
- Van de hoorzitting wordt een verslag gemaakt.

**Artikel 7 - Advies**

- De klachtencommissie beraadslaagt achter gesloten deuren.
- De klachtencommissie geeft in haar advies een gemotiveerd oordeel over het al dan niet gegrond zijn van de klacht en deelt dit oordeel schriftelijk mee aan de klager, de aangeklaagde en de directie binnen 4 weken na de hoorzitting.
- De klachtencommissie kan in haar advies tevens een aanbeveling doen over de door directie te treffen maatregelen.
- Het oordeel en advies van de klachtencommissie is niet juridisch afdwingbaar, zij kan geen bindende sancties of maatregelen opleggen.

**Artikel 8 - Intrekken van de klacht**

- Indien de klager tijdens de procedure bij de klachtencommissie de klacht intrekt, deelt de klachtencommissie dit schriftelijk aan de aangeklaagde en de directie mee.

**Artikel 9 - Slotbepaling**

- Klachtendossiers na afsluiting van de klachtenbehandeling kunnen, behoudens wettelijk voorschrift, niet ingezien worden door derden.

De leden van de klachtencommissie zijn:

1 de heer T.D. Bruintjes	KNO arts te Apeldoorn	Voorzitter
2 mevrouw C.J.M. Bogaers	Directeur Bureau Klasse Kraamzorg te Voorburg	
3 mevrouw M. van Hoorn	Directeur Zorggemak te Voorschoten	

Correspondentie ter attentie van de klachtencommissie wordt geadresseerd aan

Klachtencommissie Nurse@home, Wassenaarseweg 20, 2596 CH Den Haag

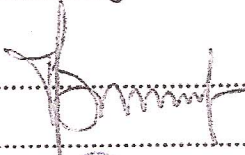
Voorzitter de heer T.D. Bruintjes

per:

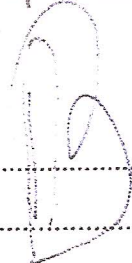
Lid van de klachtencommissie sinds / gestopt

Naam T.D. Bruinjies  
Adres Valkenberglaan 53  
PC / Woonplaats 7313 BM Apeldoorn  
Tel: 055-3556948  
Huidige functie: Voorzitter

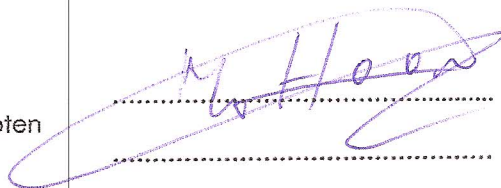
Handtekening

  
.....  
..... 9/12/15

Naam C.J.M. Bogaers  
Adres Corbulokade 6  
PC / Woonplaats 2275 VJ Voorburg  
Tel: 0625043929  
Huidige functie: zorgdirecteur

  
.....  
.....

Naam M van Hoorn  
Adres Aagje Dekenkade 71  
PC / Woonplaats 2251 ZV Voorschoten  
Tel: 071-5619145  
Huidige functie: secretaris

  
.....  
.....