

# Klachtenregeling

## Klachtenregeling Trend Zorg

We hebben een interne klachtenregeling en een externe klachtenregeling; deze staan beschreven in onze Klachtenregeling. Je kunt de klachtenregeling downloaden via onze website en opvragen via [info@trendzorg-veldhoven.nl](mailto:info@trendzorg-veldhoven.nl)

### Een klacht?

Wij streven er continu naar om de zorg te leveren op basis van uw wensen. Het kan toch voorkomen dat u niet tevreden bent. Wij gaan graag met u in gesprek om te kijken hoe we dit samen kunnen oplossen.

### Wanneer u een klacht heeft, kunt u de volgende stappen doorlopen:

1. Intern een klacht indienen bij Trend Zorg
2. Of u dient meteen een klacht in bij de externe klachtencommissie

Hieronder treft u meer informatie aan over deze verschillende opties. Daarnaast geven we aan hoe een klacht wordt afgehandeld, en wat de mogelijkheden zijn wanneer u niet tevreden bent hierover.

#### 1. Intern een klacht indienen

In eerst instantie kunt u een klacht bespreken met de persoon in kwestie of diens leidinggevende. Wanneer u er op deze manier niet uitkomt kunt u een officiële klacht indienen via het Intern Klachtenformulier, dat u kunt vinden op de website van Trend Zorg ([www.trendzorg-veldhoven.nl](http://www.trendzorg-veldhoven.nl)). U kunt dit formulier ondertekend indienen via [backoffice@trendzorg-veldhoven.nl](mailto:backoffice@trendzorg-veldhoven.nl).

2. Wij zullen binnen 5 werkdagen contact met jou opnemen.
3. Je klacht zal uiterlijk binnen 6 weken worden behandeld.

#### 2. Een klacht indienen bij de klachtenfunctionaris

Wanneer het indienen van een interne klacht niet tot het gewenste resultaat leidt of u wilt meteen een klacht indienen dan kunt u ook terecht bij onze externe klachtenfunctionaris. Deze klachtenfunctionaris is onafhankelijk. We huren deze klachtenfunctionaris in via de Geschillencommissiezorg

### Wat kan de klachtenfunctionaris voor u doen?

De klachtenfunctionaris bemiddelt bij ontevredenheid of een klacht over de zorg, de zorgverlener en/of de organisatie. Het uitgangspunt is dat wij door middel van de ondersteuning van de klachtenfunctionaris gezamenlijk tot een oplossing komen;

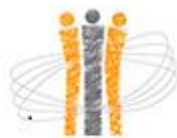
De klachtenfunctionaris:

- is onafhankelijk
- luistert naar uw probleem en komt samen met u tot een heldere formulering van de klacht;
- overlegt met uw toestemming met ons over de klacht;
- geeft u informatie over uw rechten;
- organiseert een bemiddelingsgesprek.

### **Hoe komt u in contact met de klachtenfunctionaris:**

Via de website van De Geschillencommissiezorg kunt u meer informatie vinden. Er is een aparte website voor cliënten op [www.degeschillencommissiezorg.nl](http://www.degeschillencommissiezorg.nl). Wanneer u klikt op 'Website klacht indienen' komt u op de klachtpagina terecht.

Op deze pagina vindt u ook het profiel van de klachtenfunctionaris die we inhuren en kunt u direct in contact komen. Daarnaast treft u hieronder de contactgegevens aan:



de geschillencommissie  
**zorg**

### **De externe klachtenfunctionaris voor Trend Zorg:**

Naam: De Geschillencommissiezorg.

Telefoonnummer: **070 – 310 53 80**

Emailadres: [info@degeschillencommissiezorg.nl](mailto:info@degeschillencommissiezorg.nl)

Klachtenformulier: [www.degeschillencommissiezorg.nl/klachtenloket-zorg](http://www.degeschillencommissiezorg.nl/klachtenloket-zorg)

#### **4. Een klacht indienen bij de klachtencommissie**

Wanneer een interne klacht en bemiddeling van de klachtenfunctionaris niet tot het gewenste resultaat hebben geleid kunt u ook terecht bij onze externe klachtencommissie. Deze klachtencommissie is onafhankelijk. We huren deze klachtencommissie in via Expertisecentrum Klacht- en Gezondheidsrecht.

5. De klachtencommissie zal binnen 5 werkdagen contact met jou opnemen.
6. Je klacht zal uiterlijk binnen 6 weken worden behandeld.

### **Wat kan de externe klachtencommissie voor u doen?**

De klachtencommissie bestaat uit minimaal drie personen. De onafhankelijke voorzitter heeft een juridische achtergrond en er neemt minimaal 1 inhoudsdeskundige deel aan de commissie. De commissie beoordeelt klachten op basis van hoor-en wederhoor.

#### **Werkwijze klachtencommissie**

Op website van de geschillencommissie staat het proces uitgelegd in 5 stappen.

Hier de link van het proces [www.degeschillencommissiezorg.nl/procesinformatie](http://www.degeschillencommissiezorg.nl/procesinformatie)

### **Hoe komt u in contact met de klachtencommissie?**

1. Per post: Postbus 90600, 2509 LP Den Haag
2. Per e-mail: [info@klachtenloket-zorg.nl](mailto:info@klachtenloket-zorg.nl)
3. Via de website: [www.degeschillencommissiezorg.nl](http://www.degeschillencommissiezorg.nl), pagina 'Website Klacht indienen'.
4. Via het klachtenformulier op de website [www.degeschillencommissiezorg.nl](http://www.degeschillencommissiezorg.nl), pagina 'Website klacht indienen' (Klachtenformulier externe klachtencommissie)

**Afhandeling van een klacht**

De klachtenprocedure eindigt met een schriftelijke mededeling aan u waarin Trend Zorg aangeeft of er naar aanleiding van de klachten procedure maatregelen zullen worden genomen en zo ja welke.

**Geschil**

Natuurlijk gaan we er van uit, dat we een eventuele klacht samen goed op kunnen lossen. Als een klacht echter ondanks het doorlopen van bovenstaande stappen niet naar uw tevredenheid zou worden afgehandeld, is sprake van een geschil dat voorgelegd kan worden aan de geschillencommissie Verzorging, Verpleging en Thuiszorg. In dit geval leggen we aan u de vervolgstappen uit.