Klachtenregeling Zorglux B.V.

Artikel 1 – Doel en uitgangspunt

Zorglux B.V. hecht grote waarde aan de kwaliteit van zorg en de tevredenheid van haar cliënten. Ondanks onze inzet kan het voorkomen dat een cliënt niet tevreden is over de geleverde zorg of dienstverlening.

Deze klachtenregeling heeft als doel om klachten op een **laagdrempelige, zorgvuldige en transparante wijze** te behandelen. Daarbij staat het herstellen van vertrouwen, het verbeteren van de zorgverlening en het voorkomen van herhaling centraal.

Zorglux B.V. stimuleert cliënten en hun vertegenwoordigers om onvrede tijdig te uiten, zodat gezamenlijk naar een passende oplossing kan worden gezocht.

Artikel 2 – Definitie klacht

Onder een klacht wordt verstaan:

"Elke uiting van ongenoegen over een handeling, besluit of het nalaten daarvan door Zorglux B.V. of één van haar medewerkers, die gevolgen heeft voor de cliënt."

Dit kan onder andere betrekking hebben op:

- de kwaliteit van de zorgverlening
- de bejegening door medewerkers
- communicatie of informatievoorziening
- organisatorische aspecten van de zorg

Artikel 3 – Melding en behandeling van klachten

1. De cliënt (of diens vertegenwoordiger) kan een klacht zowel **mondeling als schriftelijk** indienen. Dit kan via:
    - de betrokken zorgverlener
    - de directie van Zorglux B.V.
    - de klachtenfunctionaris (zie artikel 4)
2. Zorglux B.V. stimuleert om klachten in eerste instantie bespreekbaar te maken met de direct betrokken zorgverlener. In veel gevallen kan dit snel tot een oplossing leiden.
3. Indien de klacht niet naar tevredenheid wordt opgelost, kan deze formeel worden ingediend bij de organisatie of via de klachtenfunctionaris.
4. Alle klachten worden **vertrouwelijk behandeld** en zorgvuldig geregistreerd conform de geldende privacywetgeving (AVG).

Artikel 4 – Klachtenfunctionaris

Zorglux B.V. stelt een onafhankelijke klachtenfunctionaris ter beschikking via:

Naam instantie: Klachtenportaal Zorg
Website: www.klachtenportaalzorg.nl
Telefoon: 0228-322205
E-mail: info@klachtenportaalzorg.nl

De klachtenfunctionaris heeft een onafhankelijke positie en vervult de volgende taken:

1. Het ondersteunen van de cliënt bij het formuleren en indienen van de klacht
2. Het bemiddelen tussen cliënt en zorgverlener om tot een oplossing te komen
3. Het adviseren over mogelijke vervolgstappen
4. Het signaleren van structurele knelpunten en deze (anoniem) terugkoppelen aan de organisatie

---

Artikel 5 – Afhandeling van de klacht

- Zorglux B.V. streeft ernaar om klachten **binnen zes weken** na ontvangst af te handelen.
- Indien meer tijd nodig is, kan deze termijn eenmaal worden verlengd met maximaal **vier weken**. De cliënt wordt hierover tijdig geïnformeerd.
- De cliënt ontvangt een **schriftelijke reactie** waarin wordt aangegeven:
    - hoe de klacht is beoordeeld
    - welke maatregelen eventueel zijn genomen
    - welke conclusies zijn getrokken

Artikel 6 – Geschilleninstantie

Indien een klacht niet naar tevredenheid wordt opgelost, kan de cliënt de klacht voorleggen aan een onafhankelijke geschilleninstantie.

Zorglux B.V. is aangesloten bij:
Geschilleninstantie Zorg (via Klachtenportaal Zorg)
Website: https://geschillencommissiekpz.nl/

De geschilleninstantie doet een bindende uitspraak over het geschil.

Artikel 7 – Registratie, analyse en kwaliteitsverbetering

- Alle klachten worden intern geregistreerd in een klachtenregister.
- De organisatie analyseert periodiek de aard en oorzaken van klachten.
- De uitkomsten worden gebruikt om processen te verbeteren en herhaling te voorkomen.
- Waar nodig worden verbetermaatregelen opgenomen in het kwaliteitsbeleid.

Hiermee draagt Zorglux B.V. bij aan een **lerende organisatiecultuur**.

Artikel 8 – Inwerkingtreding en beschikbaarheid

Deze klachtenregeling treedt in werking op: **01-11-2025**

De regeling is:

- beschikbaar via de website van Zorglux B.V.
- op verzoek kosteloos op papier verkrijgbaar

Zorglux B.V.
Wij luisteren, leren en verbeteren.