

Documentcode : 02-BEL-06
Revisiedatum : 10-11-2025
Revisienummer : 1.2

Tevreden Zorg B.V. hecht veel waarde aan goede zorg en tevreden cliënten. Toch kan het voorkomen dat iemand niet tevreden is over de zorg of dienstverlening.

Met dit klachtenreglement voldoet Tevreden Zorg B.V. aan de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) en beschrijven wij hoe klachten op een zorgvuldige, veilige en onafhankelijke manier worden behandeld.

1. Doel en reikwijdte

Dit reglement geldt voor alle cliënten die gebruikmaken van de diensten van Tevreden Zorg B.V. binnen de Basis GGZ.

Het beschrijft de procedure voor het indienen, behandelen en afhandelen van klachten die betrekking hebben op de zorgverlening, communicatie of bejegening door medewerkers van Tevreden Zorg B.V.

2. Wat is een klacht?

Een klacht is iedere uiting van ontevredenheid over een handeling, nalatigheid of gedraging van Tevreden Zorg B.V. of één van haar medewerkers, waaronder psychologen of behandelaren, die de cliënt als negatief ervaart.

De klacht kan betrekking hebben op de inhoud van de behandeling, communicatie, bejegening of organisatie van de zorg.

3. Klacht indienen

Een klacht kan op verschillende manieren worden ingediend:

- Mondeling of schriftelijk bij de betrokken medewerker of leidinggevende;
- Via e-mail naar info@tevredenzorg.nl;
- Via het online cliëntportaal of de behandelomgeving (Therapieland);
- schriftelijk per post aan het adres van Tevreden Zorg B.V.

De klacht wordt geregistreerd en binnen 5 werkdagen bevestigd door de organisatie.

4. Behandeling van de klacht

Tevreden Zorg B.V. streeft ernaar om klachten in eerste instantie samen met de cliënt op te lossen.

De direct betrokken medewerker of leidinggevende bespreekt de klacht met de cliënt en probeert tot een oplossing te komen.

Wanneer de klacht niet intern opgelost kan worden, wordt de klacht doorverwezen naar de onafhankelijke klachtenfunctionaris.

5. Klachtenfunctionaris

Tevreden Zorg B.V. beschikt over een onafhankelijke klachtenfunctionaris die de cliënt ondersteunt en bemiddelt bij het oplossen van de klacht.

De klachtenfunctionaris:

- Staat naast de cliënt en biedt kosteloos ondersteuning;
- Zorgt voor een zorgvuldige en objectieve behandeling;
- Bemiddelt tussen cliënt en organisatie;
- Draagt bij aan herstel van vertrouwen en communicatie.

Documentcode : 02-BEL-06
Revisiedatum : 10-11-2025
Revisienummer : 1.2

Contact met de klachtenfunctionaris verloopt via info@tevredenzorg.nl.
Binnen 6 weken na ontvangst van de klacht wordt de cliënt schriftelijk geïnformeerd over de uitkomst.

6. Geschillencommissie

Indien de cliënt niet tevreden is over de afhandeling van de klacht, kan deze worden voorgelegd aan de erkende geschillencommissie:

Geschillencommissie Erisietsmisgegaan.nl
Website: <https://erisietsmisgegaan.nl/>
Postadres: Postbus 3045, 3760 DA Soest

De geschillencommissie behandelt geschillen over de uitvoering of totstandkoming van de zorgverleningsovereenkomst.

Een geschil kan binnen 12 maanden na indiening van de oorspronkelijke klacht worden voorgelegd.

Het oordeel van de geschillencommissie is bindend voor beide partijen.