

## KLACHTENPROCEDURE

### Wijze van indienen van een klacht

1. Een klacht dient schriftelijk te worden ingediend.  
Daarvoor kan gebruik worden gemaakt van het klachtenformulier.  
[www.klachtenportaalzorg.nl](http://www.klachtenportaalzorg.nl) vindt u het klachtenformulier. Hier kun je jouw klacht kwijt onder vermelding van 'Keizer Care & Support' en het desbetreffende lidmaatschapsnummer.
2. Indien een medewerker, diens leidinggevende of de directeur van Keizer Care & Support wordt geconfronteerd met een klacht, zal deze de klager doorverwijzen naar de klachtportaalzorg. Klachtenportaal Zorg streeft ernaar om alle klachten zo snel mogelijk af te handelen
3. Anonieme klachten worden door het klachtenportaal niet in behandeling genomen.
4. Indien een klacht onleesbaar of onbegrijpelijk is dan kan aan klager door de klachtopvang functionaris, worden verzocht om de klacht opnieuw in te dienen.
5. Een klacht vermeldt ten minste de gebeurtenis waarover wordt geklaagd, wanneer deze gebeurtenis heeft plaatsgevonden en tegen wie de klacht zich richt. De klacht moet voorzien zijn van zowel handtekening, datum, adres- en contactgegevens van klager (en eventueel de cliënt op wie de klacht betrekking heeft).  
Indien de klacht niet aan deze minimumvereisten voldoet, wordt de klacht niet in behandeling genomen.

### Bevestiging van ontvangst van een klacht

1. De ontvangst van een klacht wordt door het klachtenportaal zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen vijf werkdagen na ontvangst van de klacht, schriftelijk aan klager bevestigd.
2. De klachtencommissie vermeldt in de ontvangstbevestiging dat klager zich desgewenst kan laten bijstaan tijdens de klachtprocedure.
3. Als het voor de beoordeling van de klacht noodzakelijk is om kennis te nemen van informatie uit het (medisch) dossier van cliënt, dan vermeldt de klachtencommissie dit in de ontvangstbevestiging.
4. Van de klacht doet de commissie zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen vijf werkdagen na ontvangst van de klacht en nadat is geoordeeld dat de klacht ontvankelijk is, schriftelijk mededeling aan verweerder en verstrekt daarbij aan verweerder een kopie van de klacht en stelt verweerder in de gelegenheid om binnen een door de klachtencommissie te bepalen termijn schriftelijk te reageren op de klacht.
5. De klachtencommissie vermeldt in de brief dat aangeklaagde zich tijdens de klachtprocedure kan laten bijstaan.
6. Indien de klacht niet wordt ingediend door de cliënt of iemand die cliënt daartoe gemachtigd heeft, stuurt de klachtencommissie de cliënt een kopie van de klacht en de ontvangstbevestiging die aan klager is gestuurd.