

Klachtenreglement DNZT (De Nieuwe Zorg Thuis) B.V.

Inleiding

Dit reglement beschrijft de wijze waarop DNZT klachten behandelt. Klachten worden door DNZT opgevat als een signaal ter verbetering van de kwaliteit van de zorgverlening. Iedereen die gebruik gaat maken, gebruik maakt of heeft gemaakt van de zorg- en dienstverlening kan een klacht indienen bij DNZT. Ook kunt u namens belanghebbende of betrokkene een klacht indienen.

Wat is een klacht

U kunt bij DNZT terecht met uw uitingen van onvrede over de zorg- en dienstverlening. We gaan ervan uit, dat u eerst probeert uw onvrede bespreekbaar te maken met degene die deze veroorzaakt. U kunt uw onvrede telefonisch voorleggen aan één van onze kantoormedewerkers. Onze medewerkers nemen deze melding serieus en streven ernaar het ongenoegen zo spoedig mogelijk te verhelpen.

Als de melding van onvrede niet direct oplosbaar is, dan beschouwt DNZT deze melding als een formele klacht.

U kunt uw klacht ook schriftelijk richten aan de directie van DNZT, Stationsweg 44, 7941 HE MEPPHEL of mailen naar info@dnzt.nl. Hiervoor kunt u dit [klachtenformulier](#) op de website invullen. Uitgezonderd zijn klachten over tarieven en schadeclaims.

Klachtenbehandeling

Een onafhankelijke klachtenfunctionaris neemt de formele (niet direct oplosbare) klacht in behandeling en volgt daarbij de volgende stappen:

- Binnen twee werkdagen na binnenkomst van de klacht ontvangt u een reactie van de klachtenfunctionaris.
- De klachtenfunctionaris treedt met u in contact en met eventuele andere betrokkenen en/of medewerker(s) en tracht de klacht zo snel mogelijk (uiterlijk binnen twee weken) naar tevredenheid op te lossen.
- De klachtenfunctionaris bericht u, indien nodig, schriftelijk binnen twee weken over de behandeling van de klacht.
- Indien naar het oordeel van DNZT verder zorgvuldig onderzoek van de klacht nodig is, kan de termijn met ten hoogste drie weken worden verlengd.
- Indien nodig, vindt overleg met de opdrachtgever plaats om tot een oplossing te komen.
- De klachten worden ieder kwartaal in het kwaliteitsoverleg met het dagelijks bestuur, management en kwaliteitsadviseur geanalyseerd. Indien nodig worden organisatiebreed verbetermaatregelen genomen.
- De klachten en bijbehorende correspondentie worden gearhiveerd.

Mocht u niet tevreden zijn over de afhandeling van de klacht, dan kunt u een schriftelijke klacht indienen bij de geschilleninstantie Stichting Zorggeschil. DNZT heeft een lidmaatschap bij Zorgthuisnl. Zorgthuisnl is aangesloten bij de geschilleninstantie Stichting Zorggeschil.