



## KLACHTENREGLEMENT

### Artikel 1 Doelstelling.

Streven naar een voortdurende kwaliteitsverbetering binnen De Zorgformule.

### Artikel 2 Definitie.

Het begrip klacht wordt omschreven als een formeel kenbaar gemaakte uiting van ongenoegen over een geleverde dienst of een bejegening die de klager in het contact met ons bedrijf heeft ervaren.

### Artikel 3 Het indienen van een klacht.

De Zorgformule is aangesloten bij het Klachtenportaal Zorg. Dit is een onafhankelijk platform om klachten te uiten en deze adequaat en juridisch correct te behandelen zonder dat het menselijke aspect uit het oog wordt verloren. Iedere cliënt en/of opdrachtgever binnen een door De Zorgformule uitgevoerd traject heeft het recht om een klacht in te dienen middels het invullen van klachtenformulier op de website van het Klachtenportaal Zorg ([www.klachtenportaalzorg.nl](http://www.klachtenportaalzorg.nl)).

### Artikel 4 Geen verplichting tot afhandeling van de klacht.

De klacht zal niet in behandeling worden genomen indien:

- het feit zes maanden voor indienen van de klacht heeft plaatsgevonden
- de klacht anoniem is ingediend.

Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt, indien mogelijk, de klager binnen 10 werkdagen na ontvangst schriftelijk in kennis gesteld.

### Artikel 5 Klachtbehandeling.

Het team van het Klachtenportaal Zorg zal de klacht in behandeling nemen conform de op de website [www.klachtenportaalzorg.nl](http://www.klachtenportaalzorg.nl) vermelde klachtenprocedure.

### Artikel 5 Slotbepaling

Dit klachtenreglement treedt in werking op 10 juli 2017 en zal gecommuniceerd worden bij aanvang van elk traject.

Onverminderd eventuele wettelijke bepalingen is dit reglement van kracht gedurende de gehele looptijd van een traject + 6 maanden.

Aldus opgemaakt aan de Osseweid 44, 1679 GP Midwoud op 10 juli 2016.