	<h2>Klachtenreglement</h2>	
-----------------------------------------------------------------------------------	----------------------------	--

### Klachtenreglement

#### **Klachten**

Wij doen ons best om zo goed mogelijk aan uw verwachtingen te voldoen. Toch kan het zijn dat u niet tevreden bent over de handelwijze van Thuiszorg Aura in een concreet geval of over de werkwijze van Thuiszorg Aura in het algemeen. Loopt u niet te lang rond met deze gevoelens. Wij willen dat dan namelijk graag van u horen, zodat wij onze zorgverlening kunnen verbeteren.

Als u het moeilijk vindt om zelf uw ontevredenheid te bespreken, dan kunt u een familielid of een vriend(in) vragen om u daarbij te helpen. Zij kunnen namens u verwoorden waarover u ontevreden bent of uw klacht bij Thuiszorg Aura indienen.

U kunt uw ontevredenheid of klacht het beste zo gauw mogelijk bespreken met de medewerker van Thuiszorg Aura die de zorg aan u verleent. Mocht het gesprek met de medewerker niet tot een oplossing naar uw tevredenheid leiden of heeft u een klacht die niet de medewerker betreft maar de organisatie, dan kunt u contact opnemen met het Klachtenbureau van Thuiszorg Aura. Dit kunt u zowel mondeling (telefonisch) als schriftelijk (per brief of e-mail) doen:

Thuiszorg Aura  
Transportweg 7-07  
7007 CL Doetinchem  
E-mail: [info@thuiszorgaura.nl](mailto:info@thuiszorgaura.nl)

Het Klachtenbureau bevestigt u schriftelijk binnen 24 uur de ontvangst van uw klacht en vraagt de zorgmanager van Thuiszorg Aura om binnen 5 werkdagen contact met u op te nemen. De zorgmanager biedt ondersteuning en/of bemiddeling bij het zoeken naar een oplossing van uw klacht. Samen met u wordt bekeken wie binnen Thuiszorg Aura hierbij betrokken kunnen worden. U krijgt van het Klachtenbureau een schriftelijke bevestiging van hetgeen is afgesproken met u.

Mocht dit niet tot een voor u bevredigende oplossing leiden, dan kunt u daartegen in beroep gaan bij de **Geschillencommissie Verpleging, Verzorging en Thuiszorg**.


Hieronder volgt de formele beschrijving van het klachtenreglement.

#### **Klachtenreglement** Thuiszorg Aura

#### **ALGEMEEN**

**Artikel 1. Begripsbepalingen** In dit reglement wordt verstaan onder:

- a) **Thuiszorg Aura**: de organisatie waarmee de cliënt een zorgovereenkomst heeft afgesloten.
- b) **Cliënt**: degene met wie de organisatie een zorgovereenkomst heeft afgesloten.
- c) **Zorgovereenkomst**: overeenkomst waarbij de organisatie zich tegenover de cliënt verbindt tot de levering van diensten gedurende de afgesproken uren.
- d) **Medewerker**: degene met wie door de directie één der volgende overeenkomsten is gesloten:
  1. arbeidsovereenkomst
  2. overeenkomst tot opdracht
  3. stage-overeenkomst
  4. vrijwilligersovereenkomst
- e) **Zorgmanager**: de medewerker van Thuiszorg Aura, die klachten onderzoekt en afhandelt.

	<h2>Klachtenreglement</h2>	
-----------------------------------------------------------------------------------	----------------------------	--

- f) Klacht: elk naar voren gebracht bezwaar tegen het handelen of tegen het nalaten van handelen, alsmede tegen een genomen besluit door een medewerker of de directie van Thuiszorg Aura dat gevolgen heeft voor de betrokken cliënt.
- g) Klager: een cliënt die een klacht indient.
- h) Wettelijk vertegenwoordiger: de ouder, voogd, curator of andere vertegenwoordiger op grond van wetgeving of na rechterlijke uitspraak, die namens de cliënt optreedt om de belangen van de cliënt die niet tot een redelijke waardering van zijn belangen in staat is, te behartigen.
- i) Vertrouwenspersoon: de persoon die zonder wettelijke basis optreedt namens de cliënt en/of betrokkene dan wel hem bijstaat, die in geen enkele relatie (direct noch indirect) staat tot de zaak waarover de klacht wordt ingediend.
- j) Betrokkene: degene op wie de klacht betrekking heeft.
- k) Adviseur: degene door wie de directie zich in de uitoefening van zijn taken kan laten bijstaan en die geen arbeidsrechtelijke of bestuurlijke binding heeft met de organisatie, noch anderszins betrokken is bij de dienstverlening die door de organisatie wordt geboden.

### Artikel 2. Soorten procedures

Het klachtenreglement kent een interne klachtenprocedure en een beroepsprocedure.

### Artikel 3. Vertrouwenspersoon

De klager alsmede de betrokkene kunnen zich zowel in de interne klachtenprocedure als in de beroepsprocedure laten bijstaan dan wel vertegenwoordigen door een vertrouwenspersoon. Deze vertrouwenspersoon mag niet in relatie staan tot de zaak waarover de klacht c.q. het beroepsschrift wordt ingediend en dient in alle opzichten mee te werken aan een ordelijke behandeling van de zaak.

### INTERNE KLACHTENPROCEDURE Artikel 4. Indiening

Een klacht dient schriftelijk te worden ingediend bij de directie van Thuiszorg Aura onder vermelding van naam en adres van de klager alsmede de redenen van de klacht. Het adres luidt:

Thuiszorg Aura  
 Transportweg 7-07  
 7007 CL Doetinchem  
 e-mail: [info@thuiszorgaura.nl](mailto:info@thuiszorgaura.nl)

### Artikel 5. Bevestiging van ontvangst

Het Klachtenbureau van Thuiszorg Aura zendt na ontvangst van de klacht binnen 24 uur een bevestiging aan de klager. Indien het Klachtenbureau de klacht niet in behandeling kan nemen, bericht hij dat tegelijkertijd aan de klager onder opgave van redenen. Wanneer de klacht in behandeling wordt genomen, licht het Klachtenbureau de klager in over de verdere procedure en doet het bureau tevens zo spoedig mogelijk een afschrift van de klacht toekomen aan de bij de klacht betrokkene(n).

### Artikel 6. Onderzoek

De zorgmanager neemt binnen 5 werkdagen contact op met de klager en stelt naar aanleiding van de ingediende klacht een onderzoek in. De zorgmanager kan zich laten informeren -dan wel bijstaan- door een adviseur.

### **Artikel 7. Horen van partijen**

De zorgmanager zal zo mogelijk binnen veertien dagen na indiening van de klacht de betrokken partijen horen. Dit 'horen' kan zowel mondeling als schriftelijk. Van een mondelinge behandeling maakt de zorgmanager een verslag op.

### **Artikel 8. Beslistermijn**

De zorgmanager beslist binnen een maand na indiening van de klacht over de gegrondheid daarvan en deelt zijn/haar gemotiveerde beslissing schriftelijk aan de partijen mede. Indien deze termijn niet haalbaar is, kan deze termijn gemotiveerd eenmalig verlengd worden. Hiervan wordt melding gedaan aan de klager.

### **BEROEPSPROCEDURE Artikel 9. Beroep**

Indien de klager het niet eens is met de beslissing van de zorgmanager of indien de klager van mening is dat de klacht niet conform dit reglement is behandeld, kan de klager in beroep gaan bij de ***Geschillencommissie Verpleging, Verzorging en Thuiszorg***.

Voor deze beroepsgang is het Reglement Geschillencommissie Verpleging, Verzorging en Thuiszorg van toepassing. Een kopie van dit reglement wordt, tezamen met de beslissing van de zorgmanager, aan de klager toegezonden, maar is tevens op te vragen bij het Klachtenbureau van Thuiszorg Aura.

De klacht dient schriftelijk te worden ingediend bij de:

Geschillencommissie Verpleging, Verzorging en Thuiszorg  
Postbus 90600  
2509 LP Den Haag  
Tel. algemeen: 070-3105380 (ma. t/m vr. van 9.00 tot 17.00 uur)

Digitaal indienen kan ook via: [www.degeschillencommissiezorg.nl](http://www.degeschillencommissiezorg.nl)