

---

## Klachtenregeling

### **Samen proberen het probleem op te lossen**

Ondanks onze inspanningen, kunt u van mening zijn dat u niet zorgvuldig genoeg bent behandeld. Wij stellen het op prijs als u uw klacht met ons wilt bespreken. Een goed gesprek kan veel duidelijkheid verschaffen. Als wij niet weten dat u ontevreden bent, dan kunnen wij ook geen actie ondernemen om uw klacht te verhelpen.

### **U hebt de mogelijkheid ondersteuning in te schakelen.**

Als u niet tevreden bent of een klacht heeft, kunt u te allen tijden contact opnemen met het management van IVT thuiszorg. Zij kunnen samen met u op zoek gaan naar een oplossing of mogelijke alternatieven aandragen.

Indien u niet met het management tot overeenstemming komt, kunt u zich wenden tot twee instanties.

#### **1. Klachtenfunctionaris van IVT thuiszorg**

De klachtenfunctionaris behandelt alle binnenkomende klachten. De Klachtenfunctionaris luistert in eerste instantie naar uw verhaal en denkt mee over een oplossing. De Klachtenfunctionaris kan eventueel bemiddelen tussen u en het management. Daarnaast kan hij uitleg en informatie geven over het vervolg van de klachtenprocedure.

#### **2. Informatie- en Klachtenbureau Gezondheidszorg (IKG)**

Het IKG geeft informatie over de rechten en plichten van de cliënt en kan u van advies dienen. Het IKG werkt onafhankelijk en is een onderdeel van het Regionaal Patiënten/Consumenten Platform. Op de achterkant van deze folder is aangegeven waar u het IKG kunt bereiken.

#### **Beoordeling door de Klachtencommissie**

Indien u niet met het management tot overeenstemming komt over de afhandeling van uw klacht, zal deze worden voorgelegd aan een onpartijdige instantie. IVT thuiszorg is aangesloten bij de Klachtencommissie van Branche-vereniging BTN.

De Klachtencommissie onderzoekt uw klacht en doet een uitspraak over de gegrondheid ervan. De klachtencommissie kan daarbij een aanbeveling doen welke maatregelen genomen kunnen worden om herhaling te voorkomen. De klachtencommissie kan géén schadevergoeding toekennen.

Voor een goede beoordeling verzamelt de Klachten-commissie alle informatie die zij nodig acht. Mogelijk wordt u gevraagd om (schriftelijk) een toelichting te geven op uw klacht. Misschien is het zelfs nodig dat zij uw dossier opvragen of andere betrokkenen horen. Hiervoor wordt eerst uw toestemming gevraagd.

De uitspraak van de Klachtencommissie is niet bindend, maar over het algemeen zal het advies van de Klachtencommissie worden overgenomen. Als u wel een bindende, afdwingbare uitspraak wilt, moet u een andere procedure volgen, bijvoorbeeld bij het Regionaal Tuchtcollege of bij de burgerlijke rechter. Het IKG kan u hierover informeren en adviseren.

Zowel het IKG, de klachtenfunctionaris als de Klachten-commissie gaan zorgvuldig om met uw privacy. Aan de klachtenprocedure zijn geen kosten verbonden.

## **Klachtenregeling**

### **Adressen**

#### **Klachtenfunctionaris**

IVT thuiszorg  
T.a.v. de Klachtenfunctionaris  
Postbus 2207  
5202 CE 's-Hertogenbosch

Telefoon: 073-631 1300

#### **Informatie- en Klachtenbureau Gezondheidszorg**

IKG Noordoost-Brabant  
Postbus 9326  
4801 LH Breda

Telefoon: 0900-243 7070

#### **Klachtencommissie BTN**

Branchevereniging BTN  
Secretaris Klachtencommissie  
Postbus 4050  
4900 CB OOSTERHOUT

Telefoon: 0162-460 077