


D 10.1 Klachtenreglement				
Versie	14-05-2021	Revisie	n.v.t.	
Docsoort	Document	Eigenaar	Tjeu	

Klachtenregeling van Tjeu Rutten B.V.

We vinden het fijn dat u ons laat weten dat u een klacht hebt of als u niet tevreden bent, want dan kunnen we er voor zorgen dat het in de toekomst beter gaat. Misschien is er sprake van een misverstand en bent u geholpen met een duidelijke uitleg. We kunnen uw vragen beantwoorden of we kunnen samen op zoek gaan naar een oplossing. Dus blijf niet alleen met uw klacht zitten maar ga met ons in gesprek. Zo verbeteren we de zorg, niet alleen voor u, maar ook voor anderen.

Melden bij medewerker van Tjeu Rutten B.V.

Met een klacht kunt u in eerste instantie terecht bij uw begeleider. Deze zal de klacht met u bespreken en samen met u naar een oplossing zoeken. U kunt uw klacht ook schriftelijk indienen bij Tjeu Rutten via info@tjeurutten.nl. Er wordt dan binnen vijf werkdagen telefonisch contact met u opgenomen om uw klacht te bespreken.

De meldingen in het kader van klacht worden geregistreerd in het meldingsformulier.

Klachtenfunctionaris (Extern Klachtenportaal Zorg)

U kunt er ook voor kiezen om uw klacht in te dienen bij de externe klachtenfunctionaris van Tjeu Rutten B.V.. via Klachtenportaal Zorg. De klachtenfunctionaris ondersteunt u kosteloos bij de indiening van een klacht en kan u bijstaan bij het formuleren van de klacht en het onderzoeken van de mogelijkheden om tot een voor beide partijen bevredigende oplossing te komen.

Contactgegevens klachtenfunctionaris

U kunt de Klachtenfunctionaris bereiken via:

Klachtenportaal Zorg


E-mailadres: info@klachtenportaalzorg.nl

Telefoonnummer: 0228-322205


Tjeu Rutten B.V. zet zich in om binnen zes weken tot een oplossing voor uw klacht te komen. De klachtenfunctionaris bemiddelt in de gesprekken tussen Tjeu Rutten B.V. en u. Binnen zes weken ontvangt u van ons een onderbouwd oordeel over de klacht. Hierin staat welke beslissingen er zijn genomen en welke maatregelen er naar aanleiding van de klacht worden getroffen. Indien noodzakelijk kunnen wij de termijn van zes weken eenmalig verlengen met maximaal vier weken.

Geschilleninstantie

Is uw klacht onvoldoende opgelost, of duurt de afhandeling van uw klacht langer dan de gestelde termijn, dan kun u zich richten tot de onafhankelijke geschilleninstantie Stichting Geschillencommissie KPZ. U kunt dan het beste via de onderstaande website het contactformulier invullen. U krijgt dan schriftelijk antwoord van de ambtelijk secretaris van de Stichting Geschillencommissie KPZ over het indienen van een geschil en het behandelen ervan. Telefonisch contact is op verzoek mogelijk. <https://geschillencommissiekpz.nl/contact/>

<i>D 10.1 Klachtenreglement</i>				
Versie	14-05-2021	Revisie	n.v.t.	
Docsoort	Document	Eigenaar	Tjeu	

Nr	Processtap	Verantwoordelijke(n)	Documenten
1	D 10.1 Klachtenreglement Type: start		

<i>D 10.1 Klachtenreglement</i>				
Versie	14-05-2021	Revisie	n.v.t.	
Docsoort	Document	Eigenaar	Tjeu	

