



## Klachtenregeling Alex- Cares B.V.

### Klachtenregeling voor cliënten met begeleiding en opvang op basis van de Wlz en WMO

Medewerkers van Alex-Cares willen u zo goed mogelijk ondersteunen en bijstaan. Toch kan het voorkomen dat u ergens ontevreden over bent. U kunt daarover in gesprek gaan met Alex-Cares en mocht dit niet tot een gewenste oplossing leiden, kunt u een klacht indienen bij een onafhankelijke klachtenfunctionaris. Dit is bij Klachtenloket Zorg. Het doel is om uw klacht naar ieders tevredenheid op te lossen. Onderstaand lichten wij toe hoe dit werkt.

#### Indienen van een klacht

Indien u een klacht hebt over de zorg die u krijgt of het gedrag van een Alex-Cares medewerker, dan kunt u deze klacht voorleggen aan de betreffende persoon. Dat maakt het mogelijk om samen tot een oplossing te komen. Als u wilt, kan de leidinggevende van die persoon daarbij bemiddelen. Indien u dit liever niet rechtstreeks bespreekt of wanneer u er samen niet uit komt, dan kunt u uw klacht schriftelijk indienen bij Alex-Cares via een brief of een e-mail. Een klacht kan alleen in behandeling worden genomen als:

- ♥ naam, adres, woonplaats en telefoonnummer en/of e-mailadres van de klager zijn vermeld en, als klager niet de zorgontvanger is, welke zorgontvanger het betreft
- ♥ duidelijk is op wie (welke zorgverlener) de klacht betrekking heeft
- ♥ welke feiten en omstandigheden aan de klacht ten grondslag liggen
- ♥ duidelijk is wat de klacht inhoudt
- ♥ het klaagschrift in het Nederlands gesteld is

De actuele contactgegevens waar u deze klacht naar toe kunt sturen treft u onderstaand aan.

#### Wie kan een klacht indienen

- ♥ de zorgontvanger
- ♥ de wettelijk vertegenwoordiger van de zorgontvanger (mentor, curator of de schriftelijk gemachtigde van de zorgontvanger)
- ♥ de zaakwaarnemer van de zorgontvanger, als de laatste zijn zaken niet zelf kan behartigen
- ♥ een nabestaande van de zorgontvanger, indien deze is overleden.

Indien de klager niet de zorgontvanger is en zijn/haar hoedanigheid niet direct duidelijk is, is Alex-Cares gerechtigd om de klager te verzoeken zijn/haar bevoegdheid aan te tonen.

#### Klachtenloket Zorg

Lukt het Alex-Cares niet om uw onvrede weg te nemen / op te lossen, kunt u terecht tot een externe onafhankelijke geschilleninstantie. Alex-Cares is aangesloten bij de Geschillencommissie Zorg Algemeen en maakt gebruik van het onafhankelijke Klachtenloket Zorg. Bij het Klachtenloket Zorg kunt u gratis terecht voor informatie en advies over uw vragen en/of klachten. Ook bemiddelen zij tussen u en Alex-Cares en kunnen zij een aangesloten klachtenfunctionaris inschakelen. Hij is er voor u en Alex-Cares.

Lukt het niet om de gemelde klacht met Alex-Cares binnen een maand op te lossen, dan helpt het Klachtenloket Zorg u graag goed en professioneel verder. U stuurt dan informatie over uw klacht middels het online klachtenformulier toe. Ook deze gegevens treft u onderstaand aan.

Er bestaat geen wettelijke termijn voor het indienen van diverse klachten bij een zorgverlener of zorginstelling op grond van de Wkkgz (Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg). Vanuit praktische overwegingen is het raadzaam om de klacht zo snel mogelijk na de gebeurtenis waarover het gaat in te dienen. Dit omdat het verloop van de klacht na lange tijd niet of moeilijk meer is vast te stellen. Dat is vooral het geval bij bejegeningklachten.

### **De Geschillencommissie Zorg**

U kunt ook een klacht indienen bij de externe en onafhankelijke Geschillencommissie Zorg Algemeen. Uw klacht wordt dan een geschil. Een onpartijdige, deskundige commissie beoordeelt uw geschil en u ontvangt een bindende uitspraak. Dat betekent dat u en wij ons aan de uitspraak moeten houden en niet in hoger beroep tegen de uitspraak kunnen gaan. Voor meer informatie hierover kijkt u op: <http://www.degeschillencommissiezorg.nl/>

Alvorens u uw klacht indient, wilt u wellicht weten welke uitspraken de Commissie eerder deed over het onderwerp van uw klacht, waar uw advies kunt inwinnen of hoe u uw klacht het beste kunt onderbouwen en wat u kunt doen als Alex-Cares alsnog wil schikken. Voor informatie verwijzen u naar: <https://www.degeschillencommissiezorg.nl/wat-kunt-u-dan-doen/>

### **Kosten en behandelingstermijn**

Klachten indienen bij Alex-Cares is kosteloos. De Geschillencommissie rekent kosten voor het behandelen van uw klacht. Een toelichting en beschrijving van de actuele kosten treft u aan op: <https://www.degeschillencommissiezorg.nl/kosten-2/>

Een toelichting op de duur van een behandeling bij de Geschillencommissie Zorg treft u aan op: <https://www.degeschillencommissiezorg.nl/hoe-lang-duurt-een-zaak/>

De beschrijving van het proces vindt u op: <https://www.degeschillencommissiezorg.nl/procesinformatie/>

### **Contactgegevens:**

#### **Alex-Cares BV**

T.a.v. de afdeling klachtbehandeling  
Coehoorn van Scheltingaweg 1L  
8442 EZ Heerenveen

Telefonisch overleg via: 085 – 016 0960  
Per mail: [info@alex-cares.nl](mailto:info@alex-cares.nl) met als  
onderwerp: Klacht

#### **Geschillencommissie Zorg**

Telefonisch via: 070 – 31 05 392  
Per mail via: [info@klachtenloketzorg.nl](mailto:info@klachtenloketzorg.nl)  
Of via onderstaande link:

[https://melding.degeschillencommissiezorg.nl/zaak/create/webformulier?afroندن=1&authenticatiemethode=twofactor&sessreset=1&zaaktype\\_id=3&ztc\\_aanvrager\\_type=unknown](https://melding.degeschillencommissiezorg.nl/zaak/create/webformulier?afroندن=1&authenticatiemethode=twofactor&sessreset=1&zaaktype_id=3&ztc_aanvrager_type=unknown)

Of per post middels het daartoe opgegeven formulier die u op deze site kunt downloaden.