

Het doel van deze klachtenregeling is klachten van relaties op te lossen en signalen van relaties te gebruiken om de dienstverlening van SuperGarant Zorg te verbeteren.

KLACHTENREGELING

ARTIKEL 1 ALGEMENE BEPALINGEN

In dit reglement is onder de hieronder aangegeven begrippen het volgende verstaan:

Klacht: iedere uiting van ontevredenheid door of namens de klager over de dienstverlening van SuperGarant Zorg. Dit kan in het algemeen zijn of over nalaten van medewerkers van SuperGarant Zorg, die niet na een uitleg of directe aanpassing is te verhelpen. Een uitzondering hierop is ontevredenheid over het advies van de bedrijfsarts over de arbeidsongeschiktheid voor het eigen werk en/of mogelijkheden tot re-integratie. Klager kan in die gevallen gebruik maken van een deskundigenoordeel bij het UWV. De klacht wordt dan niet behandeld.

Betrokkene: de persoon tegen wie de het gedrag of de uitlating, zoals beschreven in artikel 2 van dit reglement, is gericht.

ARTIKEL 2 INDIENEN VAN EEN KLACHT

1. Iedereen heeft het recht om een klacht in te dienen bij SuperGarant Zorg als ze niet tevreden zijn over hoe de medewerkers van SuperGarant Zorg zich gedragen of wat ze hebben gezegd tijdens hun werk.
2. Onder medewerkers van SuperGarant Zorg, zoals bedoeld in het eerste lid van dit artikel, vallen ook mensen die niet direct bij SuperGarant Zorg werkzaam zijn, maar wel in opdracht van SuperGarant Zorg werkzaamheden voor relaties of cliënten hebben uitgevoerd.
3. Een klacht is schriftelijk in te dienen bij SuperGarant Zorg.
4. Voor de behandeling van een klacht zijn

- de volgende gegevens noodzakelijk:
- a. de naam en het adres van de betrokkene;
 - b. de naam van de medewerker over wie de klacht gaat;
 - c. de datum waarop het gedrag of uitlating van de klacht heeft plaatsgevonden;
 - d. een korte omschrijving van de feiten waar de klacht over gaat.
5. De betrokkene kan zich laten bijstaan of door een gemachtigde laten vertegenwoordigen.

ARTIKEL 3 ONTVANGSTBEVESTIGING

1. De ontvangstbevestiging van de ingediende klacht is binnen vijf werkdagen bevestigd.
2. De ontvangstbevestiging bevat:
 - a. de datum waarop het gedrag of de uitlating van de klacht heeft plaatsgevonden;
 - b. een korte omschrijving van de feiten waar de klacht over gaat;
 - c. een beschrijving van het verloop van de klachtprocedure;
 - d. de gegevens van een contactpersoon bij wie je terecht kan.

ARTIKEL 4 WIJZE VAN BEHANDELING

1. Een onafhankelijke klachtbehandelaar behandelt de klacht. De behandelaar is altijd een andere medewerker dan de medewerker waar de klacht over gaat.
2. SuperGarant Zorg is niet verplicht de klacht te behandelen als:
 - a. er al eerder een klacht is ingediend over hetzelfde gedrag en die klacht volgens de regels is afgehandeld;
 - b. het gedrag van de klacht langer dan een jaar geleden heeft plaatsgevonden.
3. Binnen vier weken na het indienen van de klacht ontvangt de betrokkene schriftelijk bericht als de klacht niet behandeld zal worden.
4. De medewerker waar de klacht over gaat, ontvangt een kopie van de klacht en alle bijgevoegde documenten.
5. SuperGarant Zorg handelt de klacht af binnen 4 tot 6 weken na het verzenden

van de ontvangstbevestiging. Als we de klacht niet binnen de genoemde termijn kunnen afhandelen, dan laten we dat schriftelijk weten.

6. SuperGarant Zorg stelt de betrokkene schriftelijk op de hoogte stellen van het besluit over de klacht. Als er maatregelen nodig zijn, dan worden ook gedeeld.
7. Komen we er samen niet uit en gaat de klacht over een behandeld arts, dan helpen wij bij een eventuele volgende stap. De klacht wordt een geschil.
8. Een geschil neemt een geschilleninstantie in behandeling. SuperGarant is hiervoor aangesloten bij de [Stichting DOKh](#). Dit is een onafhankelijke geschilleninstantie die landelijk erkend is door VWS.
9. Lees [hier](#) meer over de procedure en de kosten die hieraan verbonden zijn.

ARTIKEL 5 REGISTRATIE

1. SuperGarant Zorg registreert haar klachten. Deze registratie bevat informatie over het aantal ingediende klachten, wat voor een soort klacht het is, de aanleiding van de klacht, en de getroffen maatregelen.
2. Minimaal eenmaal beoordeelt onze directie de behandelde klachten. Naar aanleiding van deze beoordeling voeren wij (waar nodig) verbeteringen door in onze organisatie.

ARTIKEL 6 SLOTBEPALINGEN

1. Dit reglement ligt voor iedereen op het hoofdkantoor van SuperGarant Zorg om door te lezen.
2. Op verzoek ontvang iemand kosteloos een afschrift van dit reglement.



SuperGarant Zorg

Veursestraatweg 98
2265 CGLeidschendam

Postbus 260
2260 AGLeidschendam

070 301 16 82
info@supergarantzorg.nl