

Klachtenreglement

De procedure

U heeft schriftelijk een klacht ingediend t.a.v. de directie van Talentia Casa en hen zes weken de tijd gegeven om uw klacht op te lossen. De klachtenfunctionaris van Talentia Casa kan bemiddelen om een oplossing te vinden waar iedereen tevreden over is.

Is het niet gelukt de klacht onderling op te lossen? Talentia Casa is aangesloten bij de Geschillencommissie Zorg en u kunt bij hen terecht.

Dient u een klacht in bij De Geschillencommissie, dan volgen onderstaande stappen:

Stap 1 Onpartijdige klachtenfunctionaris

Talentia Casa is voor de behandeling van klachten ingevolge de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (hierna: Wkkgz) aangesloten bij het Klachtenloket Zorg. Klanten kunnen gratis gebruik maken van het advies van een onpartijdige klachtenfunctionaris.

Het Klachtenloket Zorg is een onafhankelijke en onpartijdige klachtenfunctionaris in de zin van de Wkkgz en is te bereiken via www.klachtenloket-zorg.nl

De taak van het Klachtenloket Zorg is:

- het op verzoek van de cliënt van de zorgaanbieder gratis advies geven over het indienen van een klacht;
- het bijstaan van de cliënt van de zorgaanbieder bij het indienen van de klacht;
- het onderzoeken van de mogelijkheden om tot een oplossing van de klacht te komen.

Stap 2 Klacht indienen

U dient uw klacht bij de geschillencommissie in door het klachtformulier in te vullen met uw gegevens en een omschrijving van uw klacht.

Zij bekijken welke Geschillencommissie uw klacht kan behandelen en sturen u informatie toe. Daarin staat precies omschreven welke documenten zij van u nodig hebben om uw klacht te kunnen behandelen.

Denk daarbij aan facturen, behandelplannen ed. Ook geven wij aan wat [behandeling van de klacht kost](#). Nadat zij uw klacht én het klachtengeld hebben ontvangen, nemen zij uw klacht in behandeling.

Stap 3 Mening van de andere partij vragen

De geschillencommissie Zorg stuurt Talentia Casa afschriften van uw klacht en andere stukken. Talentia Casa krijgt een maand de tijd om bij de Commissie te reageren. De Geschillencommissie stuurt u een kopie van de reactie Talentia Casa. Als het nodig is, onderzoekt een deskundige uw klacht en stelt een rapport op. U kunt de klacht nog [onderling oplossen](#) met Talentia Casa tijdens het traject, tot en met de zitting. Meld dit aan ons, dan stoppen wij de behandeling van de klacht.

Klachtenreglement



Stap 4 Uitspraak

Als de Geschillencommissie alle informatie heeft, behandelen zij uw geschil. Als u heeft aangegeven bij de zitting aanwezig te willen zijn, wordt u hiervoor uitgenodigd. Tijdens deze zitting beoordeelt een onpartijdige commissie uw klacht. Meestal kunnen u en Talentia Casa bij de zitting aanwezig zijn. Tijdens de zitting kunt u mondeling uw mening geven.

Daarna ontvangt u de uitspraak van de commissie elektronisch of schriftelijk. De uitspraak geldt voor beide partijen en moet altijd worden nagekomen. U kunt hiertegen niet in hoger beroep gaan.

Als u een klacht bij de geschillencommissie indient, kunt u van hen efficiënte behandeling van uw klacht verwachten, met een snelle respons en korte lijnen. Gemiddeld duurt de behandeling van een geschil **4 maanden**. Om dat mogelijk te maken verwacht de Geschillencommissie van u dat u snel reageert op de vragen en de informatie geeft waar ze om vragen.

Klachtenreglement

