

---

<b>Kwaliteitshandboek</b>	<b>: map calamiteiten en klachten/klachten</b>
<b>Onderwerp</b>	<b>: klachtenreglement azM Herstelzorg SCF</b>
<b>Eigenaar</b>	<b>: directie</b>
<b>Ingangsdatum</b>	<b>: februari 2019</b>
<b>Vervaldatum</b>	<b>: februari 2021</b>

---

### **KLACHTENREGELING azM Herstelzorg**

Het behandelen van klachten is geregeld in de klachtenregeling van de zorgaanbieder. De Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) verplicht zorgaanbieders om zo'n regeling op te stellen en bepaalt aan welke eisen deze regeling moet voldoen.

azM Herstelzorg maakt gebruik van de Klachtenregeling van Maastricht UMC+. Deze is gebaseerd op de conceptmodelregeling NVZ/NFU/VKIG, versie 1 september 2016.

Deze Klachtenregeling is als bijlage toegevoegd aan dit protocol.

azM Herstelzorg heeft een eigen klachtenfunctionaris en daarom ook een eigen procedure voor het indienen van een klacht.

Een klacht moet schriftelijk ingediend worden bij **onze** klachtenfunctionaris en op ons postadres:

azM Herstelzorg  
t.a.v. Klachtenfunctionaris  
Sint Pieterstraat 23  
6211 JM Maastricht

Vervolgens neemt de klachtenfunctionaris contact op met de klager en/ of bezorgt de klacht aan de klachtencommissie van het Maastricht UMC+.

Bijlage: Klachtenregeling Maastricht UMC+