



Informatie over de klachtenprocedure

Een goede kwaliteit van zorgverlening is belangrijk. Wij doe ons best zo goed mogelijke zorg te bieden. Toch kan het gebeuren dat er dingen misgaan of anders lopen dan verwacht. Dit horen we graag, zodat we samen naar een oplossing kunnen zoeken en wij onze zorgverlening kunnen verbeteren. Lees hier wat mogelijkheden er zijn.

Ga het gesprek aan

Wanneer je als cliënt ontevreden bent over de door ons geleverde zorg, probeer dan eerst met ons te overleggen. Wij proberen er dan samen uit te komen. Mocht het overleg dat wij samen voeren niet tot een oplossing leiden, dan heb je de mogelijkheid een officiële klacht in te dienen bij de klachtenfunctionaris. Met deze brief informeren we je over hoe het indienen van een officiële klacht in zijn werk gaat.

Een klacht indienen, hoe gaat dat?

Een klacht kan betrekking hebben op de zorg zelf, of de manier waarop er met je wordt omgegaan. De klachtenregeling hebben we ondergebracht bij [Klachtenportaal Zorg](#). Een klacht indienen kan via het [online klachtenformulier](#). De klacht wordt ontvangen door de klachtenfunctionaris.

Klachtenfunctionaris

De klachtenfunctionaris van Klachtenportaal Zorg is een onafhankelijk persoon die ondersteunen kan bieden bij het zoeken naar een oplossing. Wanneer de klachtenfunctionaris de klacht heeft ontvangen via het elektronische klachtenformulier, neemt de functionaris contact met je op. Je krijgt de ruimte om de klacht toe te lichten. Er wordt om toestemming gevraagd om ons als betrokken zorgaanbieder te informeren.

Vervolgens worden er afspraken gemaakt. De klachtenfunctionaris stelt ons op de hoogte van de ingediende klacht. De klachtenfunctionaris gaat kijken of er nog een gesprek mogelijk is; eventueel kan de klachtenfunctionaris daarbij aanwezig zijn om te bemiddelen. Binnen zes weken geven wij als zorgaanbieder een schriftelijke reactie op de klacht. Ook de klachtenfunctionaris stuurt een afsluitende brief met daarin het resultaat van de afhandeling en de eventuele bemiddeling van de klacht.

De klachtenfunctionaris behandelt een klacht altijd in vertrouwelijkheid. Alleen in overleg worden stappen ondernomen. De klachtenfunctionaris handelt neutraal en onpartijdig. Het contact met de klachtenfunctionaris is gratis.

Van klacht naar geschil

Indien je het niet eens bent met de manier waarop uw klacht is opgelost, en komen wij met de hulp van de klachtenfunctionaris niet tot een oplossing, dan verandert je klacht in een geschil, en komt dan onder de aandacht van de Geschilleninstantie. De klachtenfunctionaris kan je hierbij begeleiden.

Geschilleninstantie

De Geschilleninstantie is onafhankelijk en onpartijdig. De geschilleninstantie geeft binnen 6 maanden een oordeel over het geschil. De uitspraak van de geschilleninstantie is bindend voor alle partijen. Hiertegen kan niet in beroep gegaan worden.

Privacy

De klachtenfunctionaris registreert de klacht en werkt volgens de privacyregels van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).