

**Iedere zorgaanbieder is verplicht cliënten de mogelijkheid te bieden een klacht in te dienen over geleverde zorg. De zorgaanbieder hanteert hiervoor een klachtenregeling die moet voldoen aan de Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen Zorg ofwel Wkkgz. U bent cliënt van een zorgaanbieder die deze klachtenregeling heeft ondergebracht bij het onafhankelijke Klachtenportaal Zorg.**

In deze flyer informeren wij u over onze werkwijze en wat wij voor u kunnen betekenen. In zorgrelaties kan onvrede ontstaan die in sommige gevallen leidt tot een klacht. De Wkkgz is in het leven geroepen om dergelijke klachten zo soepel mogelijk op te lossen. De meeste problemen kunnen gelukkig worden opgelost door een goed gesprek tussen zorgaanbieder en cliënt. Hierbij kunt u gratis ondersteuning krijgen van een onafhankelijke klachtenfunctionaris. Maar wanneer dit niet tot een oplossing leidt, dan kan het geschil worden voorgelegd aan de geschilleninstantie.

Onvrede over de zorgverlening kan bijvoorbeeld te maken hebben met beslissingen of de bejegening van een zorgaanbieder, de kwaliteit van de geleverde zorg of over iets wat een zorgaanbieder juist nalaat te doen. Ook kan een klacht ontstaan doordat een zorgaanbieder bepaalde vragen niet beantwoordt of geen (goede) informatie verstrekt.

De procedure die bij onvrede of een klacht wordt gevolgd, vindt u op de achterzijde van deze flyer. Vanzelfsprekend kan deze procedure waar mogelijk 'op maat' worden aangepast aan de specifieke situatie.

**Wilt u een klacht indienen over een zorgaanbieder die is aangesloten bij Klachtenportaal Zorg? Neem dan de volgende stappen:**

- Bespreek de onvrede of klacht eerst met de zorgaanbieder
- Komt u er samen niet uit? Dan kan zowel u als cliënt als de zorgaanbieder contact opnemen met Klachtenportaal Zorg via [info@klachtenportaalzorg.nl](mailto:info@klachtenportaalzorg.nl)
- Of vul op [www.klachtenportaalzorg.nl](http://www.klachtenportaalzorg.nl) het klachtenformulier in

#### Ruimte voor gegevens zorgaanbieder

Naam:

ID:

## Spelregels bij onvrede of een klacht

De Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg heeft als doel klachten op een laagdrempelige wijze te behandelen, openheid te geven over klachten en ongewenste gebeurtenissen binnen de zorg en hiervan te leren. Uw zorgaanbieder is verplicht een klachtenregeling te hebben zodat klachten naar behoren worden afgehandeld. Hieronder vindt u de spelregels die gelden bij het indienen van een klacht:

1. Informeer bij voorkeur eerst de zorgaanbieder omtrent uw onvrede of de klacht.
2. Zowel de zorgaanbieder als de cliënt kunnen verzoeken om ondersteuning door een onafhankelijke klachtenfunctionaris van Klachtenportaal Zorg.
3. De 'formele' termijn van de klachtenprocedure gaat in op het moment dat de klachtenfunctionaris de klacht van en namens de client met een brief of email kenbaar maakt bij de zorgaanbieder.
4. De zorgaanbieder heeft zes weken de tijd om zich in te zetten om te komen tot een oplossing. In deze periode is het mogelijk vragen, antwoorden en standpunten uit te wisselen per brief of email en/of in gesprek te gaan.
5. Na 6 weken geeft de zorgaanbieder een onderbouwd oordeel over de klacht: de visie van de zorgaanbieder op de klacht; welke beslissingen er zijn genomen; welke maatregelen er naar aanleiding van de klacht worden getroffen etc.
6. Verlenging termijn: De termijn van 6 weken mag eenmaal worden verlengd met 4 weken. De zorgaanbieder brengt de cliënt daarvan op de hoogte, met onderbouwing van de reden. Alleen wanneer de cliënt en zorgaanbieder het hierover eens zijn, is er nog een verlenging mogelijk. De verlenging moet dan noodzakelijk zijn om tot een oplossing te kunnen komen, te denken valt aan een mediation traject.
7. Bent u niet tevreden over de oplossing en de behandeling van de klacht door de zorgaanbieder, dan kunt u de klacht voorleggen als geschil aan de onafhankelijke en erkende Geschillencommissie KPZ. Hiervoor worden griffiekosten berekend, namelijk €125,-. Een eventuele schadeclaim kan onderbouwd worden ingediend.
8. De geschillencommissie bepaalt hoe de geschillenprocedure eruit ziet en zal in de meeste situaties hoor en wederhoor toepassen. De ingebrachte stukken en het oordeel van de zorgaanbieder wegen mee voor de bindende uitspraak waar beide partijen zich aan moeten houden.

In het klachtenreglement van Klachtenportaal Zorg B.V. en het geschillenreglement van de Stichting Geschilleninstantie KPZ staan de voorwaarden en regels voor de behandeling van klachten en geschillen.

Wij waarborgen te allen tijde de privacy van zowel de cliënt als de zorgaanbieder en zorgverleners.