

Klachtenregeling

Bent u ontevreden over ons?

Heeft u vragen of opmerkingen over onze diensten? Bent u ontevreden? Laat het ons alstublieft weten. Wij gaan graag met u in gesprek en willen er dan samen uit komen. Het kan zijn dat u – ondanks een gesprek – ontevreden blijft. Of dat u het gesprek liever wilt doen met een onafhankelijk persoon er bij. Dan kunt u contact opnemen met de klachtenfunctionaris. Deze is volkomen onafhankelijk en ondersteunt u bij het indienen en de verdere afhandeling van uw klacht.

Hoe werkt de klachtenfunctionaris?

Stap 1: aanmelden

De eerste stap is het indienen van uw klacht. Dat gaat via een klachtenformulier. Betreft het een klacht van een jeugdige cliënt (<18 jaar) dan verloopt het klachtenproces via het Klachtenportaal Zorg.

Jeugd en Volwassenen



De [klachtenprocedure](#) van het Klachtenportaal voor Jeugd beschrijft welke stappen genomen worden. Het klachtenformulier kan online ingevuld worden.

Kunt u zelf niet op internet, vraag dan aan Klachtenportaal een papieren exemplaar van het klachtenformulier. Vindt u het lastig om de klacht goed te omschrijven of wilt u liever eerst overleggen, dan kunt u ook bellen met: 0228-322205.

Stap 2: gesprek

De klachtenfunctionaris luistert naar uw klacht en bespreekt met u wat u wilt en wat passende stappen zijn. Dat kan bijvoorbeeld een bemiddelingsgesprek tussen u en ons zijn. De klachtenfunctionaris is daarin volkomen onafhankelijk en onpartijdig. Alles wat u met de klachtenfunctionaris bespreekt is vertrouwelijk. Als de klachtenfunctionaris verdere acties onderneemt, is uw instemming daarvoor nodig.

Stap 3: afsluiting

Als alle mogelijke stappen zijn gezet, wordt de uitkomst van de klachtafhandeling schriftelijk vastgelegd. In dit afsluitbericht staan ook de afspraken die zijn gemaakt. Bijvoorbeeld over de oplossing van de klacht of over hoe we in de toekomst met elkaar verder gaan. Het afsluitbericht moet binnen een termijn van 6 of 10 weken bij u zijn, tenzij met u is afgesproken dat dit langer gaat duren.

Nog niet tevreden met de uitkomst?

Bent u het niet eens met de uitkomst van de klachtafhandeling dan kunt u de zaak voorleggen aan de geschillencommissie. Deze commissie onderzoekt en beoordeelt uw klacht waarbij beide partijen worden gehoord. De hulpverlener moet zich houden aan de uitkomst van deze geschillenprocedure. Ook als u niet tot overeenstemming komt over een eventuele schadeclaim, kunt u de geschillencommissie vragen om een bindend oordeel. Informatie over de geschillencommissie (wanneer en waar u hier de klacht kunt indienen en de manier waarop dat moet gebeuren) vindt u in het eerder genoemde afsluitbericht.

Wat zijn de kosten?

Aan het inschakelen van de klachtenfunctionaris zijn voor u géén kosten verbonden. Schakelt u zelf een bemiddelaar of adviseur in, dan betaalt u uiteraard wel zelf de kosten. Als u besluit om alsnog naar de geschillencommissie te gaan, betaalt u eenmalig een bedrag aan administratiekosten van € 52,50.

Andere mogelijkheden

Er zijn nog andere mogelijkheden om werk te maken van uw klacht of om daarbij ondersteuning te krijgen. De klachtenfunctionaris kan u daarover informatie geven.

U kunt ook navraag doen bij de:

Patiëntenfederatie Nederland
Churchilllaan 11, 3527 GV Utrecht
030-2970303

Of:

Landelijk Meldpunt Zorg:
Uitsluitend via internet: www.zorgklacht.nl

Ervarend Wijs is aangesloten bij klachtportaalzorg. Zie stap 1 voor de contactgegevens.