

Klachtenprocedure zorgENZOO



4 april 2023 - versie 3.1

Ieder persoon die met zorgENZOO te maken heeft, kan een klacht hebben over datgene wat hij/zij (heeft) mee(ge)maakt in relatie tot zorgENZOO.

Een klacht is een uiting van ontevredenheid. Deze ontevredenheid kan gebaseerd zijn op goede gronden, misverstanden of misschien ook op onjuiste gronden en veronderstellingen. Wat het ook is, het is voor ons belangrijk dat jouw ontevredenheid wordt weggenomen, dat misverstanden worden opgelost en dat we actie kunnen ondernemen wanneer jouw ontevredenheid is gebaseerd op juiste gronden. Daarmee kunnen we de kwaliteit van onze zorg en dienstverlening alleen maar verbeteren.

Als jij een klacht hebt over de zorgENZOO, blijf dan niet zitten met jouw ontevredenheid, maar stel dit aan de orde. De wijze waarop dit kan, is uitgewerkt in deze klachtenprocedure, zodat jij weet hoe je een klacht bespreekbaar kan maken en weet wat daar vervolgens mee gebeurt.

Voor de personen waarover wordt geklaagd, is het ook van belang te weten hoe we op zorgvuldige wijze met klachten omgaan en wat er van hen wordt verwacht. Deze klachtenprocedure geeft dus ook duidelijkheid voor de personen die betrokken zijn bij de feiten in relatie tot de klachten.

Wet langdurige zorg (Wlz)

Heb je een klacht

Op grond van de Wet kwaliteit klachten en geschillen zorg (Wkkgz) is iedere zorgaanbieder verplicht een klachtenregeling te treffen voor een effectieve en laagdrempelige opvang en afhandeling van hem betreffende klachten.

Als jij een klacht hebt, kan je het volgende pad bewandelen.

- Maak de klacht -voor zover dit mogelijk en gewenst is -eerst bespreekbaar met de persoon of personen tot wie de klacht zich richt/op wie de klacht betrekking heeft of diens leidinggevende(n).
- Maar een afspraak met de directeur (Jannie Stoelwinder) om de klacht te bespreken. Laat je hierbij eventueel ondersteunen door iemand die jij vertrouwt.
- Indien het ongenoegen niet is weggenomen, dan wel indien zich de situatie voordoet dat jij je niet rechtstreeks tot de zorgaanbieder wilt wenden, kan je een klacht indienen door op <https://klachtenportaalzorg.nl/klacht-indienen/> het klachtenformulier in te vullen, of contact op te nemen met Klachtenportaal Zorg via info@klachtenportaalzorg.nl.



- De klachtenfunctionaris zal zorgvuldig onderzoek doen naar de klacht en de mogelijkheden om tot een bevredigende oplossing te komen.
- De klachtenfunctionaris kan verwijzen naar de Geschilleninstantie Geschillenportaal Zorg, als de klacht niet is opgelost en de klager de procedure wenst voort te zetten.

Wil je meer informatie?

Het Klachtenreglement van Klachtenportaal Zorg is op iedere aangesloten zorgaanbieder van toepassing, die zorg verleent welke onder de Wkkgz valt is hier te vinden:

<https://klachtenportaalzorg.nl/wp-content/uploads/2019/11/2020-Klachtenreglement-KPZ-Wkkgz.pdf>.

Klachtenportaal Zorg ondersteunt je, geheel onafhankelijk, bij een klachtenprocedure in het komen tot een oplossing door te adviseren, mee te denken, te bemiddelen of een oordeel te geven.

Het geschillenreglement van de erkende Geschillencommissie KPZ is op iedere aangesloten zorgaanbieder van toepassing, die zorg verleent welke onder de Wkkgz valt is en is hier te vinden:

<https://geschillencommissiekpz.nl/procedure/>.

Op <https://www.klachtenportaalzorg.nl> staat meer informatie over hoe je een klacht kunt oplossen. Klachtenportaal zorg is bereikbaar op telefoonnummer 0228-322205.

Op de homepage van de Inspectie voor de Gezondheidszorg en Jeugd (<https://www.igi.nl>) staat meer informatie over het indienen van een klacht bij het Landelijk Meldpunt Zorg (<https://www.igi.nl/onderwerpen/klacht-of-vraag-over-zorg-of-jeugdhulpverlening>).