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 (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, wat kan uitmonden in een officiële klacht. De *Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg* (Wkkgz) is in het leven geroepen om klachten zo soepel mogelijk op te lossen. De meeste problemen kunnen we gelukkig oplossen via een goed gesprek tussen zorgaanbieder en cliënt. Hierbij kunt u gratis ondersteuning krijgen van een onafhankelijke klachtenfunctionaris. Leidt dit niet tot een oplossing, dan kan het geschil worden voorgelegd aan de geschilleninstantie. Zij doen dan een bindende uitspraak over de zaak.

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 wij bij onvrede of een klacht met u doorlopen, 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 de cliënt als de zorgaanbieder contact opnemen met Klachtenportaal Zorg via info@klachtenportaalzorg.nl. U kunt ook op www.klachtenportaalzorg.nl het klachtenformulier invullen

Ruimte voor gegevens zorgaanbieder
Naam:

ID:

Spelregels bij onvrede of een klacht

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

1. Informeer bij voorkeur eerst de zorgaanbieder over uw onvrede of over uw 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 cliënt met een brief of email kenbaar heeft gemaakt bij de zorgaanbieder;
4. De zorgaanbieder heeft vanaf dat moment 6 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, met tenminste: de visie van de zorgaanbieder op de klacht, welke beslissingen er zijn genomen en welke maatregelen er naar aanleiding van de klacht worden getroffen;
6. De termijn van 6 weken mag eenmaal worden verlengd met 4 weken. De zorgaanbieder brengt de cliënt daarvan op de hoogte en legt uit waarom. Alleen wanneer de cliënt en zorgaanbieder het hierover eens zijn, is er nogmaals een verlenging mogelijk. De verlenging moet dan noodzakelijk zijn om tot een oplossing te kunnen komen, zoals 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 van €90; U kunt daarbij eventueel een onderbouwde schadeclaim indienen.
8. De geschillencommissie bepaalt hoe de geschillenprocedure eruitziet 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 alle voorwaarden en regels voor de behandeling van klachten en geschillen beschreven.

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

© 2024 Klachtenportaal Zorg B.V. – KvK 75181630 – BTW NL860173215B01
info@klachtenportaalzorg.nl – Westeinde 14a – 1601 BJ Enkhuizen – NL 96 INGB 0007 7605 23