

**Iedere zorgaanbieder is verplicht om u de mogelijkheid te bieden een klacht in te dienen over geleverde zorg, dit komt voort uit de Wkkgz. U ontvangt zorg van een zelfstandige zorgverlener die zijn of haar klachtenregeling heeft ondergebracht bij Klachtenportaal Zorg.**

In zorgrelaties kan onvrede ontstaan tot zelfs een klacht. Dit kan bijvoorbeeld betrekking hebben op de wijze van zorgverlening, de bejegening en het nakomen van gemaakte afspraken tussen u en de zorgverlener.

De klachtenprocedure zoals op de achterzijde beschreven is een standaardprocedure. De basis van de klachtenbehandeling is dat we samen met u beoordelen wat er nodig is om de situatie te verbeteren en te komen tot een oplossing.

***De Wkkgz is van kracht per 01-01-2016. Om de veranderingen door te voeren is 2016 een overgangsjaar en zal de weergegeven procedure gelden. Vanaf 01-01-2017 zal de uitvoering van de klachtenregeling volledig volgens de eisen van de Wkkgz zijn.***

**Een klacht over een zorgverlener aangesloten bij Klachtenportaal Zorg wordt ingediend:**

- Via [www.klachtenportaalzorg.nl](http://www.klachtenportaalzorg.nl). u vult het formulier klacht indienen in
- Contact via de e-mail [info@klachtenportaalzorg.nl](mailto:info@klachtenportaalzorg.nl)
- Schriftelijk, door de klacht te sturen naar Westerstraat 117, 1601 AD Enkhuzen

#### Gegevens van uw Zorgverlener

Naam:

ID:

Ook voor het stellen van vragen kunt u contact met ons opnemen.

#### Spelregels voor de klachtenprocedure

Na het indienen van een klacht wordt de procedure gestart:

1. Ontvangst klacht
2. Eerste beoordeling klacht door “Klachtenportaal Zorg”
3. De klacht wordt geregistreerd en in behandeling genomen
4. De klager ontvangt een ontvangstbevestiging van de klacht
5. Binnen vijf werkdagen wordt er telefonisch of per e-mail contact opgenomen met de klager
6. Afhankelijk van de complexiteit en de wens van de klager kiest het Klachtenportaal voor bemiddeling of directe voordracht voor de commissie
7. Indien de klager wenst dat de klacht voorgedragen wordt voor de klachtencommissie wordt dat verzoek ingewilligd.
8. Bij de keuze voor bemiddeling wordt de Zorgverlener op de hoogte gebracht van de klacht en krijgt hij/ zij de mogelijkheid zijn/haar kant van het verhaal te doen. Er wordt gezocht naar een passende oplossing
9. De klager wordt op de hoogte gebracht van de resultaten van het gesprek met de zorgverlener.
10. Als de klager tevreden is met het resultaat is de klacht afgehandeld.
11. Als bemiddeling niet leidt tot de afhandeling van de klacht wordt de klacht behandeld door de klachtencommissie. Daarbij geldt het Klachtenreglement Klachtenportaal Zorg.
12. De klachtencommissie geeft een oordeel over de (on)gegrondheid van de klacht, maar onthoudt zich van een oordeel over juridische aansprakelijkheid en/of schadevergoeding.
13. Na hoor en wederhoor geeft de klachtencommissie het oordeel en eventueel aanbevelingen aan de zorgverlener.
14. De klacht is afgehandeld.

Binnen vier maanden moet de klacht zijn afgehandeld. De klacht wordt met het proces tot oplossing gerapporteerd, geanonimiseerd in een jaarverslag gepubliceerd en ingediend bij de IGZ.

De privacy van zowel de klager als de aangeklaagde wordt gewaarborgd.