

Klachtenreglement

Ben je ergens ontevreden over, of heb je een klacht over onze zorg? Dan gaan we graag met jou in gesprek om samen te zoeken naar een oplossing. Wil of kun je de klacht niet bespreekbaar maken met ons of wens je onafhankelijke ondersteuning hierbij, dan kun je contact opnemen met Klachtenportaal Zorg. Klachtenportaal Zorg is een externe organisatie waarbij we zijn aangesloten om onvrede en klachten over onze zorg te helpen oplossen.

Heb je je klacht of onvrede opgestuurd, dan beoordeelt Klachtenportaal Zorg of deze voldoet aan de voorwaarden om deze in behandeling te nemen en welke procedure erbij past. Als er informatie ontbreekt of onduidelijk is, nemen zij contact op om deze volledig te maken en ervoor te zorgen dat de klachtenprocedure goed wordt opgestart.

Wil je advies over hoe je kunt omgaan met een situatie waarover je ontevreden bent? Ook dan kun je contact opnemen met Klachtenportaal Zorg. Er start dan nog geen procedure op.

Geef je klacht door via het klachtenformulier op de website van [Klachtenportaal Zorg](https://klachtenportaalzorg.nl) of mail naar info@klachtenportaalzorg.nl. Weet je niet welke klachtenprocedure voor jou geldt? Ook daarmee kan Klachtenportaal Zorg helpen.

Het doel blijft het oplossen van onvrede en klachten.

Welke klachtenprocedures zijn er?

Afhankelijk van de aard en het onderwerp van de klacht, gelden er verschillende klachtenprocedures. We zetten ze hieronder op een rij:

Wet kwaliteit klachten en geschillen zorg (Wkkgz)

De klachtenprocedure van de Wkkgz bestaat uit:

- Een klachtenprocedure en/of bemiddeling door een onafhankelijke klachtenfunctionaris;
- Toegang tot de Geschillencommissie KPZ, voor een bindende uitspraak over een behandelde klacht. Je kunt de klacht als geschil voorleggen aan de geschillencommissie als je niet tevreden bent over de door ons geboden oplossing na het doorlopen van de klachtenprocedure.

Wkkgz zorg is alle zorg; denk aan Wlz en Pgb zorg. Uitgesloten zijn: Jeugdzorg vallend onder de Jeugdwet, onvrijwillige/gedwongen zorg (hier gelden Wzd en Wvggz) en Wmo zorg bij zorgaanbieders die uitsluitend Wmo zorg bieden.

Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo)

De klachtenprocedure van de Wmo bestaat uit:

- Een klachtencommissie die na hoor en wederhoor een uitspraak doet over de mate van de gegrondheid van een klacht.

De Wmo procedure wordt alleen gevoerd als de zorgaanbieder uitsluitend Wmo zorg levert en de gemeente van mening is dat deze klachtenprocedure volstaat. Anders wordt de Wkkgz procedure gevolgd.

Jeugdzorg vallend onder de Jeugdwet

De klachtenprocedure van Jeugdzorg (vallend onder de Jeugdwet) bestaat uit:

- Rechtstreekse toegang tot de klachtencommissie Jeugdzorg voor een uitspraak over de gegrondheid van een klacht (of onderdelen daarvan) aangevuld met een advies aan de zorgaanbieder;
- Klachtenportaal Zorg biedt altijd bemiddeling aan voor klagers die verwachten dat de klacht op die wijze opgelost zou kunnen worden.