

## Klachtenregeling

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 ofwel Wkkgz. U bent cliënt van een zorgaanbieder die deze klachtenregeling heeft ondergebracht bij het onafhankelijke Klachtenportaal Zorg.

In zorgrelaties kan onvrede ontstaan die in sommige gevallen leidt tot een klacht. De Wkkgz is in het leven geroepen om dergelijke klachten zo soepel mogelijk op te lossen. De meeste problemen kunnen gelukkig worden opgelost door een goed gesprek tussen zorgaanbieder en cliënt. Hierbij kunt u gratis ondersteuning krijgen van een onafhankelijke klachtenfunctionaris. Maar wanneer dit niet tot een oplossing leidt, dan kan het geschil worden voorgelegd aan de geschilleninstantie.

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.

Wilt u een klacht indienen over een zorgaanbieder (Duore of zelfstandige zorgprofessional) die zijn aangesloten bij Klachtenportaal Zorg. Neem dan de volgende stappen:

- Bespreek de onvrede of klacht eerst met Duore
- Komt u er samen niet uit? Dan kan zowel u als cliënt als de zorgaanbieder contact opnemen met Klachtenportaal Zorg via [info@klachtenportaalzorg.nl](mailto:info@klachtenportaalzorg.nl)
- Of vul op [www.klachtenportaalzorg.nl](http://www.klachtenportaalzorg.nl) het klachtenformulier in
- Klachtenportaal Zorg – [info@klachtenportaalzorg.nl](mailto:info@klachtenportaalzorg.nl) – Westerstraat 117 – 1601 AD Enkhuizen NL 96 INGB 0007 7605 23 – KvK 37142636 – BTW NL820002203B01

### Spelregels bij onvrede of een klacht

De Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen Zorg heeft als doel openheid te geven over klachten en ongewenste gebeurtenissen binnen de zorg en hiervan te leren. Uw zorgaanbieder is verplicht een klachtenregeling te hebben zodat klachten naar behoren worden afgehandeld. Hieronder vindt u de wettelijke spelregels die gelden bij het indienen van een klacht of melden van een incident.

1. Informeer eerst de zorgaanbieder omtrent uw onvrede of de klacht. Als het prettiger is hierbij ondersteuning te krijgen, dan kunt u deze aanvragen bij Klachtenportaal Zorg.
2. Zowel de zorgaanbieder als de cliënt kunnen verzoeken om ondersteuning door een onafhankelijke klachtenfunctionaris.
3. De 'formele' termijn gaat in na de schriftelijke indiening van de klacht bij de zorgaanbieder.
4. De zorgaanbieder moet nu binnen 6 weken een onderbouwd oordeel geven over de klacht. Dit is de visie van de zorgaanbieder op de klacht, welke beslissingen er zijn genomen en welke maatregelen er naar aanleiding van de klacht worden getroffen.
5. Deze termijn van 6 weken mag eenmaal worden verlengd met 4 weken. De zorgaanbieder brengt u daarvan op de hoogte, met onderbouwing van de reden.
6. Alleen wanneer cliënt en zorgaanbieder het hierover eens zijn, is er nog een verlenging mogelijk, bijv. als er is afgesproken een bemiddelingstraject (mediation) te volgen.
7. Bent u niet tevreden over de oplossing en de behandeling van de klacht, dan mag u de klacht laten voorleggen aan de onafhankelijke Geschilleninstantie KPZ.

8. De onafhankelijke geschilleninstantie neemt het oordeel van de zorgaanbieder mee in de behandeling. De geschilleninstantie onderzoekt de situatie, doet een bindende uitspraak waar beide partijen zich aan moeten houden, en kent eventueel een schadevergoeding toe.