

Klachtenregeling zorg en dienstverlening

Marjo Dorrestijn Gespecialiseerde zorgvragen en Deskundige Prikkelverwerking

Marjo Dorrestijn Gespecialiseerde zorgvragen en Deskundige Prikkelverwerking vindt het belangrijk dat cliënten en hun vertegenwoordigers tevreden zijn over de zorg en dienstverlening. Wanneer er toch onvrede of een klacht ontstaat, wordt deze zorgvuldig en vertrouwelijk behandeld.

1. Voor wie geldt deze klachtenregeling?

Deze klachtenregeling is bedoeld voor klachten die betrekking hebben op zorg en dienstverlening aan cliënten. Marjo Dorrestijn is voor de afhandeling van klachten over zorg aangesloten bij Klachtenportaal Zorg.

Afhankelijk van de aard van de zorg kan een klacht vallen onder de klachtenprocedure van de Wkkgz, Wmo, Jeugdwet of Wzd. Klachtenportaal Zorg beoordeelt welke procedure in de betreffende situatie van toepassing is.

2. Een klacht eerst bespreken

Heb je een klacht of ben je ontevreden over de zorg of dienstverlening? Bespreek dit dan bij voorkeur eerst met Marjo Dorrestijn. Samen wordt gekeken wat er speelt en of er een passende oplossing kan worden gevonden.

Wil je de klacht liever niet rechtstreeks bespreken, of komen we er samen niet uit, dan kun je contact opnemen met Klachtenportaal Zorg.

3. Klacht indienen bij Klachtenportaal Zorg

Een klacht kan rechtstreeks bij Klachtenportaal Zorg worden ingediend. Dit kan via het klachtenformulier op de website van Klachtenportaal Zorg of per e-mail.

- Website: www.klachtenportaalzorg.nl
- E-mail: info@klachtenportaalzorg.nl

Klachtenportaal Zorg kan ondersteuning bieden bij het formuleren en behandelen van de klacht. Afhankelijk van de toepasselijke klachtenprocedure kan hierbij een onafhankelijke klachtenfunctionaris of klachtencommissie worden betrokken.

4. Behandeling en termijnen

De wijze van behandeling en de geldende termijnen zijn afhankelijk van de wettelijke regeling waaronder de betreffende zorg valt. Klachtenportaal Zorg bepaalt samen met de klager welke klachtenprocedure van toepassing is en informeert de betrokkenen over het verdere verloop.

Wanneer de klacht onder de Wkkgz valt, geldt als uitgangspunt dat de zorgaanbieder zich inspant om binnen zes weken tot een oplossing en een onderbouwd oordeel te komen. Deze termijn kan, wanneer dat nodig is, eenmaal met vier weken worden verlengd. Voor klachten die onder andere regelingen vallen, gelden de daarvoor vastgestelde procedures en termijnen van Klachtenportaal Zorg.

5. Onafhankelijke ondersteuning en vervolg

Klachtenportaal Zorg werkt met onafhankelijke klachtenfunctionarissen en, afhankelijk van de toepasselijke regeling, met klachtencommissies. Wanneer een klacht die onder de Wkkgz valt na de klachtenprocedure niet naar tevredenheid is opgelost, kan deze worden voorgelegd aan de erkende Geschillencommissie KPZ. Deze commissie kan een bindende uitspraak doen.

6. Vertrouwelijkheid en privacy

Klachten worden vertrouwelijk behandeld. Alleen informatie die relevant is voor de behandeling van de klacht wordt ingezien en gedeeld met de betrokken partijen. Klachtenportaal Zorg hanteert voor de klachtenbehandeling de eigen privacy- en klachtenreglementen.

7. Meer informatie

De actuele klachtenprocedures, klachtenreglementen en informatie over het indienen van een klacht zijn te vinden op de website van Klachtenportaal Zorg: www.klachtenportaalzorg.nl.

Marjo Dorrestijn

Marjo Dorrestijn Gespecialiseerde zorgvragen en Deskundige Prikkelverwerking

Wilgenweg 2, 5144 MC Waalwijk

E-mail: info@marjodorrestijn.nl

Marjo Dorrestijn | Klachtenregeling zorg | 2026