

Regeling Laagdrempelige Opvang en Afhandeling van Klachten (art. 13 Wkkgz)

1. Doel van deze regeling

Deze regeling beschrijft hoe cliënten op een eenvoudige, toegankelijke en veilige manier een klacht kunnen uiten over de door mij geleverde zorg of dienstverlening. Het doel is om klachten snel, zorgvuldig en in goed overleg op te lossen, zodat de kwaliteit van zorg continu kan verbeteren.

2. Uitgangspunten

- **Laagdrempelig:** cliënten kunnen hun klacht mondeling, schriftelijk of digitaal indienen, zonder formele eisen.
- **Veilig:** cliënten mogen vrijuit spreken zonder angst voor nadelige gevolgen.
- **Respectvol:** iedere klacht wordt serieus genomen en met aandacht behandeld.
- **Transparant:** cliënten worden geïnformeerd over de stappen, termijnen en uitkomsten.
- **Oplossingsgericht:** de focus ligt op herstel van vertrouwen en verbetering van zorg.

3. Indienen van een klacht

Een cliënt kan een klacht op de volgende manieren indienen:

- **Mondeling:** tijdens een gesprek of telefonisch.
- **Schriftelijk:** per brief of via e-mail.
- **Digitaal:** via een eventueel klachtenformulier of bericht.

De cliënt mag zich laten bijstaan door een vertegenwoordiger of vertrouwenspersoon.

4. Eerste opvang van de klacht

- De klacht wordt zo snel mogelijk besproken, bij voorkeur **binnen 5 werkdagen**.
- Ik luister actief, vraag door waar nodig en vat samen om te controleren of ik de klacht goed begrijp.
- Samen verkennen we mogelijke oplossingen of vervolgstappen.
- Indien gewenst wordt een vervolgesprek gepland.

5. Registratie

- Iedere klacht wordt intern geregistreerd met datum, aard van de klacht, betrokkenen en de afgesproken acties.
- Registratie gebeurt zorgvuldig en vertrouwelijk, conform de AVG.

6. Behandeling van de klacht

- Ik streef ernaar om de klacht **binnen 6 weken** af te handelen, zoals de Wkkgz voorschrijft.
- Indien meer tijd nodig is, wordt de cliënt hierover tijdig geïnformeerd en wordt een nieuwe termijn afgesproken.
- De cliënt ontvangt een **schriftelijke reactie** met:
 - een weergave van de klacht
 - de bevindingen
 - de conclusie
 - eventuele verbetermaatregelen

7. Onafhankelijke klachtenfunctionaris

- Indien de cliënt dat wenst, kan hij/zij zich wenden tot een **onafhankelijke klachtenfunctionaris**.
- De klachtenfunctionaris ondersteunt de cliënt kosteloos bij het formuleren en indienen van de klacht en bemiddelt waar mogelijk.
- Gegevens van de klachtenfunctionaris worden aan de cliënt verstrekt op verzoek.

8. Geschilleninstantie

Wanneer de klacht niet naar tevredenheid is opgelost, kan de cliënt zich wenden tot een erkende **geschilleninstantie** waarbij ik ben aangesloten. De geschilleninstantie kan een bindend oordeel geven en eventueel een schadevergoeding toekennen.

9. Verbetermaatregelen

- Klachten worden gebruikt om de kwaliteit van zorg te verbeteren.
- Indien nodig worden procedures, communicatie of werkwijzen aangepast.
- Verbeteracties worden geregistreerd en periodiek geëvalueerd.

10. Inwerkingtreding en beschikbaarheid

- Deze regeling treedt in werking op: **[datum invullen]**.
- De regeling is beschikbaar voor cliënten via **[website / praktijkmap / op verzoek]**.