



Heeft u een klacht? Wij helpen u graag

Uw mening is belangrijk

Bent u niet tevreden over onze zorg of dienstverlening? Laat het ons weten. Samen zoeken we naar een oplossing.

Een klacht helpt ons om onze zorg te verbeteren. Daarom nemen wij iedere klacht serieus.

Wat is een klacht?

Een klacht is een situatie waarover u niet tevreden bent.

Dit kan gaan over:

- onze organisatie;
 - een medewerker;
 - de kwaliteit van de zorg;
 - financiële zaken, zoals schade of kosten;
 - communicatie of bereikbaarheid.
-

Wat kunt u doen?

Stap 1: Bespreek uw klacht

Als het mogelijk is, bespreek uw klacht eerst met de betrokken medewerker of begeleider. Vaak kan een probleem snel worden opgelost.

Stap 2: Neem contact op met de klachtenfunctionaris

Lukt het niet om samen tot een oplossing te komen? Dan kunt u contact opnemen met onze onafhankelijke klachtenfunctionaris.

De klachtenfunctionaris:

- luistert naar uw verhaal;
- geeft gratis advies;
- helpt bij het opschrijven van uw klacht;
- zoekt samen met u naar een oplossing;
- houdt u op de hoogte van de voortgang;
- helpt u verder als u er niet uitkomt.



Contactgegevens klachtenfunctionaris

Klachtenportaal Zorg B.V.

📍 Westeinde 14a
1601 BJ Enkhuizen

☎ 0228 - 322205
(bereikbaar op werkdagen van 09.00 tot 12.00 uur)

✉ info@klachtenportaalzorg.nl

Hoe behandelen wij uw klacht?

Wij behandelen klachten in vier stappen:

1. Informeren

U krijgt informatie over uw rechten en over onze klachtenregeling.

2. Luisteren

We luisteren naar uw verhaal en leggen uw klacht vast.

3. Samen zoeken naar een oplossing

De klachtenfunctionaris bemiddelt tussen u en de betrokken medewerker(s). We proberen samen tot een oplossing te komen.

4. Beslissing

Komen we er samen niet uit? Dan beoordeelt de organisatie uw klacht zorgvuldig en neemt een besluit.

Wanneer krijgt u een reactie?

U ontvangt meestal binnen **6 weken** een schriftelijke reactie.

Soms is meer tijd nodig om de klacht goed te onderzoeken. Dan mogen wij deze termijn met maximaal **4 weken** verlengen. U krijgt hierover altijd bericht.

Niet tevreden over de uitkomst?

Bent u niet tevreden met de oplossing? Of wilt u uw klacht liever direct bij een onafhankelijke instantie indienen?

Dan kunt u terecht bij:



Geschillencommissie KPZ

 www.geschillencommissiekpz.nl

 secretariaat@geschillencommissiekpz.nl

 Postbus 222
1600 AE Enkhuizen

Deze commissie is onafhankelijk en behandelt geschillen tussen cliënten en zorgorganisaties.