

5.6 Procedure klachten van cliënten

Een zorg gerelateerde klacht(en) dient u in eerste aanleg schriftelijk gemotiveerd in te dienen gericht aan de klachtenfunctionaris verbonden aan de organisatie, waarna deze de ontvangst schriftelijk zal bevestigen.

U wordt door de functionaris, binnen een week na ontvangstbevestiging, uitgenodigd voor een gesprek om uw klacht mondeling toe te lichten. Doormiddel van hoor en wederhoor zal de functionaris trachten uw klacht naar tevredenheid op te lossen. Uiterlijk binnen zes weken - eventueel te verlengen met vier weken indien de zorgvuldigheid dit vereist - na indiening van de klacht, met redenen omkleed aan te geven:

- Tot welk oordeel het onderzoek van de klacht heeft geleid;
- Welke beslissingen de zorgaanbieder over en naar aanleiding van de klacht heeft genomen;
- Binnen welke termijn maatregelen waartoe is besloten, zullen zijn gerealiseerd.

Verdere informatie kunt u vinden op:

<https://www.landelijkmeldpuntzorg.nl/burger/vraag/wat-is-een-klachtenfunctionaris>

Indien u, als belanghebbende(zorgvrager, wettelijk vertegenwoordiger), na onderlinge bemiddeling van en met onze klachtenfunctionaris, omtrent een klacht niet tot een oplossing kan komen met onze organisatie als zorgverlener, kunt u zich wenden tot de klachtencommissie waar wij als organisatie bij zijn aangesloten:

- **Klachtenportaalzorg.nl (inschrijf nummer 2002)**

Deze commissie heeft een wettelijke erkende status.

De vervolprocedure volgens de WkCZ ziet er als volgt uit:

1. Ontvangst klacht.
2. Eerste beoordeling klacht door Klachtenfunctionaris Klachtenportaal Zorg.
3. De klacht wordt geregistreerd en in behandeling genomen.
4. De klager ontvangt een ontvangstbevestiging van de klacht.
5. Binnen vijf werkdagen neemt Klachtenportaal Zorg per e-mail of telefonisch contact op met de klager.
6. Afhankelijk van de complexiteit kiest het Klachtenportaal Zorg voor bemiddeling of directe voordracht aan de klachtencommissie.
7. Indien de klager wenst dat de klacht voorgedragen wordt aan de klachtencommissie, wordt dat verzoek ingewilligd.
8. Bij de keuze voor bemiddeling wordt de zorgverlener op de hoogte gebracht van de klacht en krijgt hij/zij de mogelijkheid verhaal te doen. Er wordt gezocht naar een passende oplossing.
9. De klager wordt op de hoogte gebracht van de resultaten van het gesprek met de zorgverlener.
10. Als de indiener van de klacht tevreden is met het resultaat, is de klacht afgehandeld.
11. Als bemiddeling niet leidt tot de afhandeling van de klacht, komt het tot een zitting bij de klachtencommissie. Daarbij geldt het Klachtenreglement Klachtenportaal Zorg.
12. De klachtencommissie geeft een oordeel over de (on)gegrondheid van de klacht, maar onthoudt zich van een oordeel over juridische aansprakelijkheid en/ of schadevergoeding.
13. De klacht is afgehandeld.

Duur klachtenafhandeling

Binnen vier maanden moet de klacht zijn afgehandeld.

Rapportage en verantwoording

De klacht wordt vanaf het proces tot de oplossing gerapporteerd, in een jaarverslag gepubliceerd en ingediend bij de IGZ.

Privacy

Privacy van zowel de indiener van de klacht als de beklagde blijft gewaarborgd.

U kunt onze klachtenfunctionaris schriftelijk bereiken op onderstaand adres:

**PGB Opvang Nederland B.V.
t.a.v. Klachten functionaris
Flessenbergerweg 40
8191 LK WAPENVELD**