

# Klachtenregeling

Care+

## Klachtenregeling Care+

### Niet tevreden?

Onze medewerkers doen hun uiterste best om goede zorg te bieden. Toch kan het voorkomen dat u niet tevreden bent over de gang van zaken of de begeleiding. Als dat het geval is, heeft u de mogelijkheid tot behandeling van uw klacht. Dit is een belangrijk instrument in het kader van kwaliteitsbeleid, om te onderzoeken wat de oorzaken van de klacht zijn, om herhaling te voorkomen.

Op grond van de Wkkgz en de WMO zijn zorgorganisaties verplicht een regeling te treffen voor de behandeling van deze klachten over de zorgorganisaties, dan wel over de voor de zorgaanbieder werkzame personen. Gezien de organisatie niet uitsluitend WMO zorg levert is ervoor gekozen om deze klachtenregeling aan te laten sluiten bij de Wkkgz.

De voorkeur heeft altijd om u ongenoegen eerst rechtstreeks te bespreken met uw persoonlijk begeleider, zodat een gesprek plaats kan vinden. Het staat u echter altijd vrij om direct een formele klacht in te dienen bij de Klachtenfunctionaris.

### **Klachtenfunctionaris & geschilleninstantie**

Care + beschikt over een externe Klachtenfunctionaris via Klachtenportaal zorg. Dit is een externe instantie waar cliënten terecht kunnen om hun klachten in te dienen.

De Klachtenfunctionaris heeft een bemiddelende rol en probeert een oplossing te bereiken tussen de onvrede van u als Klager en Care+. Tevens help de Klachtenfunctionaris met formuleren van een klacht.

De Klachtenfunctionaris is bereikbaar via: [info@klachtenportaalzorg.nl](mailto:info@klachtenportaalzorg.nl) of door online uw klacht in te dienen via: [www.klachtenportaalzorg.nl](http://www.klachtenportaalzorg.nl)

Indien u het niet eens bent met de uiteindelijke oplossing van de klachtenfunctionaris of indien deze mededeling uitblijft binnen de daarvoor geldende termijn, kunt u uw klacht voorleggen aan een Geschilleninstantie zoals bedoeld in art. 18 Wkkgz. Care+ is aangesloten bij een externe Geschilleninstantie via Klachtenportaal zorg, te bereiken via de volgende link [www.geschillencommissiekpz.nl](http://www.geschillencommissiekpz.nl) of via de mail: [secretariaat@geschillencommissiekpz.nl](mailto:secretariaat@geschillencommissiekpz.nl).

### **Voorafgaand overleg**



Als u ontevreden bent, adviseren wij dit eerst te bespreken met de medewerker(s) op wie uw onvrede is gericht. Dit is echter niet verplicht. U kunt zich altijd rechtstreeks tot Klachtenfunctionaris wenden met uw uiting van onvrede of klacht. Tijdens het overleg legt de medewerker op wie de onvrede is gericht kort de klachtenregeling aan u uit.

U heeft als klager het recht zich bij dit overleg te laten bijstaan door een door u aan te wijzen persoon. Schrijf uw ontevredenheid op, dan vergeet u niets. De medewerker zal zijn kant van het verhaal aan u toelichten. Binnen Care+ vinden we het belangrijk om serieus en respectvol met elkaar om te gaan. Dat betekent dat we serieus naar uw mening en ervaring luisteren. We willen knelpunten zo snel mogelijk bespreekbaar maken, aanpakken en wegnemen. Onze verwachting is dat door met elkaar in gesprek te gaan, de onvrede bij u weggenomen kan worden en het officieel indienen van een klacht bij de Klachtenfunctionaris niet (meer) nodig is. Indien dit onverhoopt niet zo is en het overleg niet leidt tot een oplossing, dan kunt u als klager (alsnog) een klacht indienen bij de Klachtenfunctionaris. Nogmaals, u hebt altijd het recht u rechtstreeks tot de Klachtenfunctionaris te wenden.

### **Verloop indienen klacht**

Meer informatie over het verloop van het indienen van een klacht vindt u op de website van Klachtenportaal zorg via: [Microsoft Word - 2024 Klachtenreglement Wkkgz KPZ \(klachtenportaalzorg.nl\)](#)