



U heeft een klacht over de zorg.

Wat nu?

## U heeft een klacht over de zorg. Wat nu?

De zorg of het contact met onze zorgverleners loopt soms anders dan u verwacht. Er gaat iets mis. U vraagt zich af of het wel klopt wat er is gebeurd, en bent misschien boos of teleurgesteld. Hoe dan ook. Als u ontevreden bent, heeft u het recht om een klacht in te dienen. De Zorgnijverij moet uw klacht serieus nemen en behandelen.

U kunt verschillende redenen hebben om een klacht in te dienen. U wilt bijvoorbeeld horen of u gelijk heeft. Of u vindt het belangrijk dat zoiets niet nog eens gebeurt. Misschien wilt u alleen uw verhaal kwijt. Maar het kan ook dat u een vergoeding wilt voor de schade. Als u een klacht wilt indienen, kunt u de volgende vragen hebben:

- Waar kan ik het beste terecht met mijn klacht?
- Zijn er andere mogelijkheden?
- Waar kan ik terecht voor advies?
- Wie kan mij helpen bij het indienen van een klacht?

In deze brochure krijgt u een antwoord op deze vragen. We geven we u inzicht in uw recht om een klacht in te dienen in de zorg en in de mogelijkheden hiervoor.

## Zo lossen we het samen op!

Wanneer u ontevreden bent over de zorg die u ontvangt, kunt u dit kenbaar maken. In de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) is vastgelegd hoe uw klacht behandeld wordt.

Uw klacht moet gehoord en goed opgelost worden. Klachten kunnen gaan over uw behandeling, bejegening, de assistentie of de bereikbaarheid. Iedere zorgaanbieder heeft een wettelijke klachtenprocedure. Al voor het indienen van uw klacht kan de onafhankelijke klachtenfunctionaris u adviseren en bijstaan.

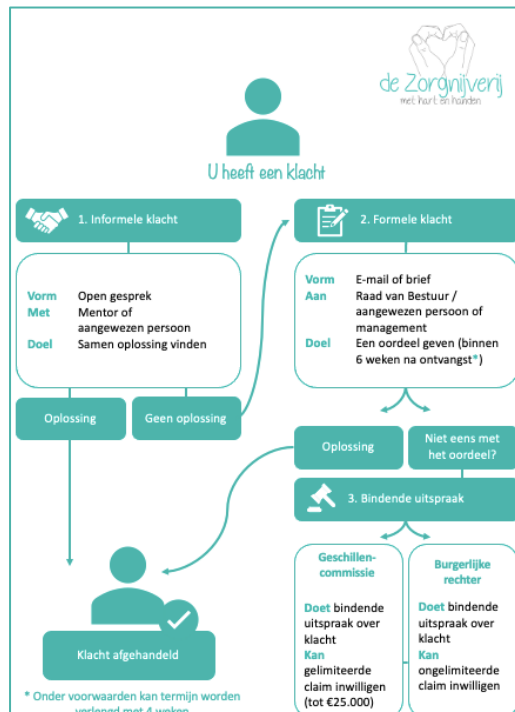
Wat kunt u van de instelling of zorgverlener verwachten?

U mag verwachten dat een instelling openstaat voor uw klacht. Hieronder leest u wat dat betekent.

- De instelling of zorgverlener moet u wijzen op de verschillende mogelijkheden om uw klacht aan de orde te stellen.
- Alle informatie over het indienen van een klacht staat op de website van de organisatie en/of in een klachtenfolder.
- De instelling moet duidelijk aangeven waar u terecht kunt voor informatie, advies en hulp. En hoe u in contact kunt komen met de onafhankelijke klachtenfunctionaris.
- De klachtenfunctionaris kan u gratis ondersteunen en bemiddelen bij uw klacht.
- De instelling mag geen kosten berekenen voor de tijd die zij aan uw klacht besteedt.
- De instelling houdt u op de hoogte van wat er met uw klacht gebeurt en wat volgende stappen zijn.
- Uw klacht moet binnen zes weken zijn afgehandeld. Zo nodig mag de instelling dit met maximaal vier weken verlengen.

## Waar en hoe kunt u uw onvrede melden?

1. U bent ontevreden over uw zorg.
2. U gaat met uw klacht met de Zorgniverij in gesprek met de mentor of onze interne klachtenfunctionaris.
3. U komt samen tot een oplossing, u kunt uw klacht loslaten. Zo niet? Ga dan verder naar stap 4.
4. U bent niet tevreden. U gaat een officiële klacht indienen. De klachtenfunctionaris (via [www.erisietsmisgegaan.nl](http://www.erisietsmisgegaan.nl)) kan u daarbij ondersteunen.
5. De klachtenfunctionaris geeft advies en staat u bij m.b.t. het indienen van de klacht en bemiddelt bij het vinden van een oplossing
6. U meldt uw klacht schriftelijk bij de Zorgniverij via het mailadres [klachten@zorgniverij.nl](mailto:klachten@zorgniverij.nl). U ontvangt binnen 6 weken een oordeel vanuit de Zorgniverij. Dit termijn kan met 4 weken verlengd worden. Als u niet tevreden bent met het oordeel, dan kan u door met stap 7.
7. U bent niet tevreden met het oordeel. De klacht kan besproken worden bij een geschillencommissie of een burgerlijke rechter.



### Ondersteuning bij uw klacht of onvrede

Binnen de Zorgnijverij is een interne klachtencommissie opgesteld. U kunt bij hen uw melding van onvrede of uw klacht indienen. De klacht kunt u mailen naar [klachten@zorgnijverij.nl](mailto:klachten@zorgnijverij.nl).

Mocht u graag ondersteuning willen bij uw klacht, dan kunt u hulp of advies vragen van een klachtenfunctionaris. De Zorgnijverij is aangesloten bij [www.erisietsmisgegaan.nl](http://www.erisietsmisgegaan.nl). Op de website kunt u aangeven dat u onvrede wilt melden en dat u daar graag hulp bij wil ontvangen.

