



# Klachtenregeling

## Community

## Hulpverlening

### **Niet tevreden? Laat het weten!**

Ik vind het belangrijk dat je tevreden bent over mijn zorgverlening. Ik doe mijn best je zo goed mogelijk zorg te bieden. Toch kan het gebeuren dat er dingen misgaan of anders lopen dan je verwacht. Dit hoor ik graag, zodat ik samen met je naar een oplossing kan zoeken en ik mijn zorgverlening kan verbeteren. Hier leest je welke mogelijkheden er zijn.

### **Ga het gesprek aan**

Wanneer je als cliënt ontevreden is over de door mij geleverde zorg, probeer dan eerst met mij het gesprek aan te gaan. Wij proberen er dan samen uit te komen. Mocht het overleg dat wij samen voeren niet tot een oplossing leiden voor jou, dan heb je de mogelijkheid een officiële klacht in te dienen bij de klachtenfunctionaris. Met deze brief informeer ik je over hoe het indienen van een klacht in zijn werk gaat.

### **Een klacht indienen, hoe gaat dat?**

Je klacht kan betrekking hebben op jouw zorg of de manier waarop er met je wordt omgegaan. De klachtenregeling is ondergebracht bij [ZP-er In De Zorg](#). Je kunt een klacht indienen via het [online klachtenformulier](#): <https://www.zp-erindezorg.nl/klacht>.

Heb je vragen hierover kan je contact zoeken met 085-8769212

Je kunt zelf een klacht indienen. Je ouder(s)/verzorger(s) kan/kunnen dat ook namens je doen.

De klacht wordt ontvangen door de klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris wordt er alleen bij betrokken indien je dat wenst.

### **Klachtenfunctionaris**

Ik beschik over een onafhankelijke klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris is een onafhankelijk persoon die je kan ondersteunen bij het zoeken naar een oplossing voor jouw klacht. Wanneer de klachtenfunctionaris jouw klacht heeft ontvangen via het elektronische klachtenformulier, neemt de klachtenfunctionaris contact met je op. Je krijgt de ruimte om je klacht toe te lichten. Er wordt je om toestemming gevraagd om mij als betrokken zorgaanbieder te informeren.

Vervolgens worden er afspraken gemaakt. De klachtenfunctionaris stelt mij ook op de hoogte van de ingediende klacht. De klachtenfunctionaris gaat kijken of er nog een gesprek mogelijk is; eventueel kan de klachtenfunctionaris daarbij aanwezig zijn om te bemiddelen. Binnen zes weken ontvangt je van mij als zorgaanbieder een schriftelijke reactie op jouw klacht. Ook de klachtenfunctionaris stuurt een afsluitende brief met daarin het resultaat van de afhandeling en de bemiddeling van jouw klacht.

Vervolgens worden er afspraken gemaakt. De klachtenfunctionaris stelt mij ook op de hoogte van de ingediende klacht. De klachtenfunctionaris gaat kijken of er nog een gesprek mogelijk is; eventueel

kan de klachtenfunctionaris daarbij aanwezig zijn om te bemiddelen. Binnen zes weken ontvangt je van mij als zorgaanbieder een schriftelijke reactie op jouw klacht. Ook de klachtenfunctionaris stuurt een afsluitende brief met daarin het resultaat van de afhandeling en de eventuele bemiddeling van uw klacht.

De klachtenfunctionaris behandelt een klacht altijd in vertrouwelijkheid. Alleen in overleg met jou worden stappen ondernomen. De klachtenfunctionaris handelt neutraal en onpartijdig. Het contact met de klachtenfunctionaris is gratis.

### **Van klacht naar geschil**

Indien je het niet eens bent met de manier waarop jouw klacht is opgelost, en komen wij met de hulp van de klachtenfunctionaris niet tot een oplossing, dan verandert jouw klacht in een geschil. Je kunt jouw geschil dan onder de aandacht brengen van de Geschilleninstantie. De klachtenfunctionaris kan u hierbij begeleiden als u dat wenst.

### **Geschilleninstantie**

De Geschilleninstantie is onafhankelijk en onpartijdig. De geschilleninstantie geeft binnen 6 maanden een oordeel over het geschil. De uitspraak van de geschilleninstantie is bindend voor alle partijen. Jij als cliënt en ik als zorgaanbieder kunnen hiertegen dus niet in beroep.

### **Privacy**

De klachtenfunctionaris registreert jouw klacht en jouw persoonsgegevens en werkt volgens de privacyregels van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Daarnaast registreert [zzp-erindezorg.nl](https://www.zzp-erindezorg.nl) anoniem alle klachten.

### **Community Hulpverlening**

**Ronnie Kendall**

[rekendall@communityhulpverlening.nl](mailto:rekendall@communityhulpverlening.nl)

**0641366868**

[www.communityhulpverlening.nl](http://www.communityhulpverlening.nl)