

Klachten- en geschillenregeling

Let op: indien Praktijk Annika zorg biedt als onderaannemer via Stichting Inzet Voor Zorg of Van A tot leZen, dan gelden diens klachten- en geschillenregeling.

Bent u ergens ontevreden over, of heeft u een klacht over mijn zorg? Ik ga graag met u in gesprek en op zoek naar een oplossing. Wilt of kunt u de klacht niet bespreekbaar maken met mij, of wenst u onafhankelijke ondersteuning hierbij, dan kunt u contact opnemen met Klachtenportaal Zorg. Klachtenportaal Zorg is een externe organisatie waar ik ben aangesloten om onvrede en klachten over mijn zorg te helpen oplossen.

Heeft u uw klacht of onvrede opgestuurd, dan beoordeelt Klachtenportaal Zorg of deze voldoet aan de voorwaarden deze in behandeling te nemen en welke procedure erbij past. Als er informatie ontbreekt of onduidelijk is, nemen zij contact met u op om het volledig te maken en ervoor te zorgen dat de klachtenprocedure goed opgestart wordt.

Wilt u advies over hoe u om kunt gaan met een situatie waar u ontevreden over bent? Ook dan kunt u contact opnemen met Klachtenportaal Zorg. U start dan nog geen procedure op.

Geef uw klacht door met het [klachtenformulier](#) op de website van Klachtenportaal Zorg. U kunt ook een e-mail sturen aan info@klachtenportaalzorg.nl. Weet u niet welke klachtenprocedure voor u geldt? Ook daar kan Klachtenportaal Zorg u mee helpen. Het doel blijft het oplossen van onvrede en klachten.





Een klacht over uw zorgaanbieder?

Hieronder de klachtenprocedure Wkkgz in het kort.
Op de achterzijde vindt u meer toelichting.

STAP

1

Stap 1: Maak uw klacht bespreekbaar

Praat met uw zorgverlener over uw klacht, misschien kunt u het samen oplossen.



Lukt het niet of wilt u liever niet met uw zorgaanbieder praten?

STAP

2

Stap 2: Klacht indienen

Stuur Klachtenportaal Zorg (KPZ) uw klacht. KPZ leest uw klacht en, als uw zorgaanbieder aangesloten is bij KPZ, neemt een klachtenfunctionaris contact met u op.



STAP

3

Stap 3: Klachtbrief maken

De klachtenfunctionaris beschrijft uw klacht in de klachtbrief, deze wordt, na uw akkoord, aan de zorgaanbieder gestuurd.

De zorgaanbieder reageert naar de klachtenfunctionaris. Deze bespreekt de reactie met u. U kunt nog met uw zorgverlener praten waar de klachtenfunctionaris bij is, maar dit hoeft niet.



Bemiddelingsgesprek
Gewenst, niet verplicht

STAP

4

Stap 4: Reactie zorgaanbieder

De zorgaanbieder schrijft alle gemaakte afspraken op in een brief. De klachtenfunctionaris schrijft een afsluitende brief. Bent u hiermee tevreden? Dan is de klacht afgesloten.

Is er nog geen goede oplossing geboden door de zorgaanbieder? Dan kunt u stoppen met de procedure of met de brief van de zorgaanbieder naar Geschillencommissie KPZ.



Tevreden?

Niet tevreden?

Einde van de klachtenprocedure

Geschillencommissie KPZ

Stuur uw klacht op naar Klachtenportaal Zorg. Dat kan op twee manieren:



Klachtformulier
www.klachtenportaalzorg.nl



E-mail
info@klachtenportaalzorg.nl

Ontvangen wij uw klacht? Dan controleren we of uw zorgaanbieder bij ons is aangesloten en welke procedure hoort bij uw klacht. Een onafhankelijke klachtenfunctionaris neemt daarna contact met u op. Deze persoon heeft als taak om naar u en naar uw zorgaanbieder te luisteren en u samen te helpen om tot een oplossing te komen.

U praat met de klachtenfunctionaris*. De klachtenfunctionaris is onafhankelijk en heeft een ondersteunende rol.

- Eerst vertelt u meer over uw klacht, zodat de klachtenfunctionaris alle informatie compleet heeft.
- De klachtenfunctionaris verwoordt uw klacht in de klachtbrief aan de zorgaanbieder.
- De klachtenprocedure is gestart en duurt tot 6 weken. Het mag met 4 weken worden verlengd als dat nodig is om de klacht op te lossen.
- Uw zorgaanbieder kan reageren op uw klachtbrief om meer informatie te geven en/of een oplossing voor te stellen.
- De klachtenprocedure kan bestaan uit uitwisseling per mail, brief en/of gesprekken. Alle communicatie verloopt via de klachtenfunctionaris.
- De zorgaanbieder sluit de procedure af met het eindoordeel en een oplossing.
- Als het wat u betreft is opgelost dan sluit de klachtenfunctionaris de procedure af met een eindbrief.



Is uw klacht nog niet voldoende opgelost?

Bent u niet tevreden met de oplossing van de zorgaanbieder, dan is er een volgende stap mogelijk. U kunt naar de geschillencommissie gaan voor een bindende uitspraak, met de brief van de zorgaanbieder.



U mag altijd stoppen tijdens de klachtenprocedure, vertel dit dan aan de klachtenfunctionaris.

Geschillencommissie

Klachtenportaal Zorg geeft toegang tot een erkende geschillencommissie. Deze commissie oordeelt of ze de onderdelen van het geschil (uw klacht) gegrond vinden (waar of niet waar). Ze geeft een advies aan de zorgaanbieder. Als u een schadeclaim heeft ingediend bij de geschillencommissie dan beslist ze over de (mate) van toekenning. De zorgaanbieder is verplicht uit te voeren wat de geschillencommissie besluit (de beslissing is bindend), net als u. Binnen 6 maanden krijgt u de uitspraak. U kunt meer lezen over deze aanpak op www.geschillencommissiekpz.nl. Ook kan uw klachtenfunctionaris u hier meer over vertellen.

- * U hoeft niet te betalen voor de klachtenprocedure.
- * U betaalt griffiekosten voor het behandelen van een geschil. Wordt uw geschil (deels) gegrond verklaard, dan ontvangt u de griffiekosten terug van de zorgaanbieder.