



## Klachten, Geschillen en de Vertrouwenspersoon.

Wij zijn aangesloten bij Klachtenportaal zorg. Dit is een door de minister van VWS erkende geschilleninstantie.

In het klachtenreglement van Klachtenportaal Zorg (KPZ) en het geschillenreglement van de Stichting Geschilleninstantie KPZ staan de voorwaarden en regels voor de behandeling van klachten en het oplossen van geschillen.

Wij zijn hierbij aangesloten en verwijzen u naar hun website als u het geschillenreglement, klachtenreglement en de algemene voorwaarden wilt lezen

Wij zijn ons bewust van de reglementen. We overhandigen een flyer met beknopte informatie over hoe om te gaan bij klachten tijdens een intakegesprek. Natuurlijk proberen we klachten te voorkomen. Mochten er toch klachten zijn, willen we die graag intern oplossen. Mocht dit toch niet lukken dan gaan we ze verwijzen naar Klachtenportaal zorg.

Alle behandelde documentatie, informatie en gegevens van de zorgaanbieder worden vertrouwelijk behandeld. Documenten met betrekking tot een klacht worden niet in het dossier van de zorgaanbieder bewaard, maar in een separaat dossier dat wordt beheerd en bewaard door Klachtenportaal Zorg.

De commissie stelt zich onafhankelijk en onpartijdig op tegenover verzoeker en verweerder.

1. De cliënt of diens vertegenwoordiger wendt zich bij ongenoegen bij voorkeur eerst tot de zorgaanbieder om tot een informele oplossing te komen. Hierbij kan ondersteuning worden geboden door de Klachtenfunctionaris.
2. De cliënt of diens vertegenwoordiger wordt in de gelegenheid gesteld om diens ongenoegen te bespreken. Andere personen worden betrokken bij dit gesprek als dit bevorderlijk is voor de oplossing van de onvrede en de cliënt of diens vertegenwoordiger daartegen geen bezwaar maakt.
3. Wanneer het gesprek niet tot een afdoende oplossing van het ongenoegen leidt, wordt de cliënt of diens vertegenwoordiger gewezen op deze klachtenregeling. Daarbij wordt ook gewezen op de mogelijkheid advies in te winnen bij de Klachtenfunctionaris. De Klachtenfunctionaris en de cliënt of

diens vertegenwoordiger Klachtenportaal Zorg – info@klachtenportaalzorg.nl – Westerstraat 117 – 1601 AD Enkhuizen NL 96 INGB 0007 7605 23 – KvK 37142636 – BTW NL820002203B01- © 2017-2019 Klachtenportaal Zorg proberen in samenspraak met elkaar op informele wijze tot een bevredigende oplossing te komen.

4. De cliënt of diens vertegenwoordiger kan, indien het ongenoegen niet is weggenomen, dan wel indien zich de situatie voordoet dat cliënt of diens vertegenwoordiger zich niet rechtstreeks tot de zorgaanbieder wil wenden, een klacht indienen door op [www.klachtenportaalzorg.nl](http://www.klachtenportaalzorg.nl) het klachtenformulier in te vullen, of contact op te nemen met Klachtenportaal Zorg via [info@klachtenportaalzorg.nl](mailto:info@klachtenportaalzorg.nl). Bij het indienen van een klacht kan de cliënt of diens vertegenwoordiger beroep doen op ondersteuning van de Klachtenfunctionaris. Deze ondersteuning bestaat uit het door de Klachtenfunctionaris bijstaan van de klager bij het formuleren van de klacht.

De bij de klachtbehandeling betrokken personen zijn verplicht tot geheimhouding ten aanzien van verkregen (persoons-)gegevens waarvan het vertrouwelijke karakter bekend is dan wel redelijkerwijs bekend geacht moet worden te zijn. Dit betekent dat deze gegevens, behoudens de uit de wet voortvloeiende meldplicht, niet aan derden mogen worden verstrekt.

Mocht het nodig zijn dat er een vertrouwenspersoon nodig is dan kunt u deze link aanklikken: <https://sudwestfryslan.nl/onderwerp/oco>

Ook hiervoor geldt dat ik graag alle klachten samen met je wil oplossen.