

**Klachtenprocedure van Zorg- opmaat**

Uiteraard doen wij er alles aan om de zorg zo goed mogelijk en naar jouw tevredenheid uit te voeren. Ondanks onze inspanningen kan het voorkomen dat je niet tevreden bent. Er zijn 3 stappen die doorlopen kunnen worden om een klacht bij ons kenbaar te maken.

**Stap 1: Melden bij een medewerker/teamleider van Zorg- opmaat.**

Als je een klacht hebt kun je dit direct melden bij één van onze medewerkers. Deze zal de klacht met jou bespreken en samen met jou naar een oplossing zoeken. Kom je er samen niet uit, dan kun je de klacht schriftelijk indienen bij Zorg- opmaat. Er wordt dan binnen 10 werkdagen telefonisch contact met je opgenomen. De teamleider van jouw regio zal met jou in gesprek gaan over je klacht met als doel deze naar tevredenheid op te lossen.

*Je kunt je klacht schriftelijk indienen bij Zorg- opmaat via [info@zorg-opmaat.nl](mailto:info@zorg-opmaat.nl).*

**Stap 2: Externe klachtenfunctionaris**

Is je klacht onvoldoende opgelost, of duurt de afhandeling van jouw klacht langer dan zes weken, dan kun je je klacht indienen bij de externe klachtenfunctionaris van Zorg- opmaat. De klachtenfunctionaris zal je advies geven met betrekking tot de indiening van een klacht en kan jou eventueel bijstaan bij het formuleren van de klacht en het onderzoeken van de mogelijkheden om tot een oplossing te komen. Het doel is om klachten zoveel mogelijk in een vroegtijdig stadium gezamenlijk op te lossen zodat een formele (schriftelijke) klacht wordt voorkomen.

Vanzelfsprekend heb je altijd ook het recht om rechtstreeks je klacht in te dienen bij de externe klachtencommissie.

*Je kunt contact opnemen met de externe klachtenfunctionaris van Zorg- opmaat via [info@klachtenportaalzorg.nl](mailto:info@klachtenportaalzorg.nl) of vul op [www.klachtenportaalzorg.nl](http://www.klachtenportaalzorg.nl) het klachtenformulier in.*

**Stap 3: Geschilleninstantie**

Lost een gesprek met de klachtenfunctionaris het probleem niet op? Dan kun je er ook voor kiezen om het geschil voor te leggen aan geschilleninstantie KPZ. Geschilleninstantie KPZ voorziet in een onafhankelijke geschillencommissie die geschillen behandelt van cliënten (en hun naasten) over de zorg van zelfstandige zorgaanbieders en zorgaanbieders in kleinschalige zorginstellingen die zijn aangesloten bij Klachtenportaal Zorg.

*Wanneer het gesprek met de klachtenfunctionaris niets oplost, kan Klachtenportaalzorg je verder helpen bij het indienen van de klacht bij geschilleninstantie KPZ.*

**Deze klachtenprocedure is ook te vinden op de website van Zorg- opmaat.**