

Klachten en geschillen

De Gezonde Zorg zet zich in om de best passende zorg aan je te leveren. Je persoonlijke doelstelling staat daarbij centraal. Wij volgen daarbij professionele standaarden om je veilig en verantwoord te helpen dit doel te bereiken. Helaas kan het gebeuren dat zaken niet verlopen zoals je deze had verwacht of had gewild.

Klachtenloket voor cliënten

Sinds 1 januari 2017 geldt de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz). Doel van deze wet is het verbeteren van de positie van de cliënt.

De Wkkgz verplicht iedere zorgaanbieder, dus ook De Gezonde Zorg, om een klachtenfunctionaris te hebben. Daarnaast moet elke zorgaanbieder zich aansluiten bij een externe onafhankelijke geschilleninstantie. Hiervoor is De Gezonde Zorg aangesloten bij de Geschillencommissie Zorg Algemeen en maakt gebruik van het onafhankelijke Klachtenloket Zorg.

Bij het Klachtenloket Zorg kun je gratis terecht voor informatie en advies over je vragen en/of klachten. Het Klachtenloket Zorg kan bemiddelen tussen jou en ons. En als dat nodig is, kan het Klachtenloket Zorg een bij hen aangesloten klachtenfunctionaris inschakelen. Die is er voor jou en De Gezonde Zorg.

De klachtfunctionaris probeert een klacht tussen partijen op te lossen of te voorkomen. De klachtenfunctionaris kan je helpen om je klacht richting ons duidelijk te omschrijven. De klachtenfunctionaris is neutraal en houdt het belang van beide partijen altijd in het oog. Ook heeft hij een geheimhoudingsplicht.

Wanneer en hoe meld ik een klacht?

De Gezonde Zorg en haar medewerkers proberen zo goed mogelijk voor je te zorgen. Toch kan het gebeuren dat je hierover niet tevreden bent of vragen die je hebt onvoldoende beantwoord blijven. Dan kun je je (vrijblijvend) wenden tot de Klachtenfunctionaris van het [Klachtenloket Zorg](#) en/of een e-mail sturen naar: info@klachtenloket-zorg.nl.

Via het [Klachtenloket Zorg](#) wordt je melding opgevolgd en afgehandeld volgens de richtlijnen van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz). Een klacht dient binnen 6 weken te worden afgehandeld. Je wordt op de hoogte gehouden van het verloop van de afwikkeling.

De geschillencommissie

Wanneer je klacht niet naar je tevredenheid is afgehandeld of als het de klachtenfunctionaris niet lukt om de klacht op te lossen, dan kun je je wenden tot een onafhankelijke Geschillencommissie Zorg Algemeen. Hier kun je de klacht, het geschil, melden.

De Gezonde Zorg is aangesloten bij '[de geschillencommissie](#)'. Deze onafhankelijke en door het ministerie van VWS erkende commissie bemiddelt tussen jou en ons om tot een passende oplossing te komen.

Stappenplan voor indienen van een klacht: van klachtenloket Zorg tot Geschillencommissie

Stap 1:

Je bent ontevreden over de aan jou geleverde zorg, je hebt een vraag, je wilt advies of een klacht indienen.

Stap 2:

De Gezonde Zorg en haar medewerkers proberen je zo goed mogelijk te helpen en/of je onvrede weg te nemen/op te lossen. Als dit niet gelukt is, volg dan deze procedure en neem contact op met de onafhankelijke Klachtenfunctionaris van het Klachtenloket Zorg door een e-mail te sturen naar: info@klachtenloket-zorg.nl of te bellen naar 070-3105392. Meld duidelijk dat je een klacht indient en beschrijf zo uitgebreid als mogelijk wat in jouw ogen is gebeurd.

Stap 3:

Het Klachtenloket Zorg en Klachtenfunctionaris bieden je gratis informatie, advies en/of een bemiddeling om tot een oplossing te komen. Ook kunnen zij je helpen met het indienen van je klacht bij ons.

Stap 4:

Binnen 6 weken nadat de klacht via de klachtenfunctionaris/klachten loket Zorg bij ons is ingediend, ontvang je een gemotiveerde reactie. Wij mogen de behandeling van je klacht een keer met 4 weken verlengen. Daarna mag verlengen alleen als jij dat goed vindt.

Stap 5:

Als je nog altijd niet tevreden bent, dan verwijst het Klachtenloket Zorg en/of de klachtenfunctionaris je naar de Geschillencommissie Zorg Algemeen. Je klacht is dan een geschil geworden.

Stap 6:

Meld je geschil via de website van '[de geschillencommissie](#)'. Deze commissie neemt contact met jou en ons op om dit af te handelen. Voor het doen van een melding kun je ons binnen het register van '[de geschillencommissie](#)' vinden onder de naam 'De Gezonde Zorg'.

Stap 7:

De Geschillencommissie doet een bindende uitspraak over je klacht. Gemiddeld duurt de behandeling van een geschil 4 maanden. Om dat mogelijk te maken is het van belang dat je snel reageert op vragen en de informatie te geven die aan je gevraagd wordt door de Geschillencommissie.