

“We noemen iets een klacht, wanneer iemand ontevreden is over de zorg of hulp die iemand krijgt”



**De ZorgProfessional**  
voor *elkaar*.

## Heeft u vragen?

Wanneer u vragen heeft over deze klachtenregeling van de Coöperatie Zelfstandige ZorgProfessionals, neemt u dan contact op met de klachtenfunctionaris.

U kunt ook de volgende bronnen raadplegen rondom klachten en kwaliteit van zorg:

- Over de wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen Zorg (WKKGZ):  
[www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/kwaliteit-van-de-zorg/inhoud/wet-kwaliteit-klachten-en-geschillen-zorg](http://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/kwaliteit-van-de-zorg/inhoud/wet-kwaliteit-klachten-en-geschillen-zorg)
- Vragen en klachten over de kwaliteit van zorg:  
[www.landelijkmeldpuntzorg.nl](http://www.landelijkmeldpuntzorg.nl)
- Indienen van een klacht over uw zorgverlener kan via:  
[www.dezorgprofessional.nl/geschilleninstantie/home](http://www.dezorgprofessional.nl/geschilleninstantie/home)  
of neem telefonisch of per e-mail contact op



**De ZorgProfessional**  
voor *elkaar*.

## Contactgegevens

### Secretariaat Geschilleninstantie 'De ZorgProfessional'

Postbus 455  
3840 AL Harderwijk  
[secretaris@dezorgprofessional.nl](mailto:secretaris@dezorgprofessional.nl)

### Klachtenfunctionaris

Mw. W. Verwoerd  
T 06 4837 8017  
[info@willekeverwoerd.nl](mailto:info@willekeverwoerd.nl)



## Onvrede over de zorg of ondersteuning

U krijgt zorg of ondersteuning van een zorgverlener. Hij of zij is aangesloten bij 'De ZorgProfessional'. U heeft samen met de zorgverlener afspraken gemaakt over de zorg of ondersteuning. Zorgverleners doen hun uiterste best om u binnen de afspraken te helpen. Soms gaat er toch iets mis. Dat is vervelend. Voor u, uw omgeving en ook voor de zorgverlener zelf. Soms is het lastig om met elkaar in gesprek te gaan over wat er mis is gegaan of wat u anders wilt. Dat is begrijpelijk.

**Toch is het belangrijk om over uw klachten te praten. Daarmee kan uw zorg verbeterd worden. Ook kunnen we leren van uw klacht om het in de toekomst nog beter te doen.**

## Wat is een klacht?

U bent zelf degene die bepaalt of u ontevreden bent over iets en dus een klacht heeft.

Klachten kunnen gaan over bijvoorbeeld:

- de manier waarop u zorg of hulp krijgt
- de omgang of bejegening naar u of uw familie en andere betrokkenen
- de informatie of voorlichting die u (niet) heeft gekregen
- de manier waarop de zorg of hulp georganiseerd is
- uw zorgverlener reageert niet of onvoldoende op uw vragen of klachten



Het is fijn als u eerst met uw eigen zorgverlener kunt praten wanneer u ontevreden bent.

## Wat doet u als u een klacht heeft?

Het is fijn als u eerst met uw eigen zorgverlener kunt praten wanneer u ontevreden bent. U geeft hen dan de kans om onvrede weg te nemen. Misschien is er sprake van een misversand. Ook is het mogelijk dat het voor uw zorgverlener niet duidelijk is dat u ontevreden bent.

### Klachtenfunctionaris

Lukt het niet om met elkaar in gesprek te gaan of komt u er samen niet uit? Dan kunt u contact opnemen met de klachtenfunctionaris. Zij neemt uw klacht serieus, kan u bijstaan in een bemiddelingsgesprek of adviseert bij vervolgstappen. U kunt rechtstreeks contact opnemen via het telefoonnummer of e-mailadres op de achterzijde van deze folder. Ook kunt u een formulier invullen via de website [www.dezorgprofessional.nl/geschilleninstantie/home](http://www.dezorgprofessional.nl/geschilleninstantie/home). Wanneer u een klacht schriftelijk meldt, heeft u wettelijk gezien het recht dat er samen met u, binnen zes weken naar een oplossing wordt gezocht.

### Geschilleninstantie

Het kan voorkomen dat u niet tevreden bent over de oplossing van uw klacht door de zorgverlener. Dan kunt u uw klacht laten beoordelen door de Geschilleninstantie. Zij beoordelen of

een klacht gegrond is. De klachtenfunctionaris kan u hierbij ook ondersteunen. U kunt schriftelijk een klacht indienen bij het secretariaat van de Geschilleninstantie. Vermeld daarin:

- Uw **naam en adres** is en wat de **datum** is van de dag dat u de klacht indient.
- Om welke zorgverlener het gaat en omschrijf **duidelijk** uw klacht. Dit betekent dat u opschrijft wat de zorgverlener precies (niet) zei of deed (en wel had moeten doen), waar en wanneer dit plaatsvond. Ook vermeld u waarom u vindt dat het anders zou moeten.
- Of en hoe u de zorgverlener heeft verzocht uw klacht op te lossen.
- Als iemand anders voor u de klacht indient, moet uw naam en adres duidelijk in de brief vermeld worden.

De secretaris van de Geschilleninstantie neemt binnen twee weken contact met u op over het vervolg van de procedure. Zij starten daarna een onderzoek naar uw klacht en geven een bindend advies. Hierbij kunt u uitgenodigd worden voor een hoorzitting voor een mondelinge toelichting.

Het reglement Geschilleninstantie is op te vragen bij het secretariaat. Contactgegevens vindt u op de achterzijde van deze folder.

### Kosten

Voor het inschakelen van de klachtenfunctionaris of het melden van een officiële klacht bij de Geschilleninstantie zijn geen kosten verbonden.

## Over 'De ZorgProfessional'

De Zorgprofessional is een Coöperatieve Vereniging van zelfstandige zorgprofessionals. Zij ondersteunt deze zorgondernemers in het zelfstandig uitoefenen van hun beroep. Uw zorgverlener is aangesloten bij de coöperatie.

### Klachtenfunctionaris

De klachtenfunctionaris is als zelfstandige verbonden aan de coöperatie. Ze werkt onafhankelijk en onpartijdig. Ze ondersteunt in het bespreekbaar maken van klachten of onvrede, bemiddelt bij conflicten, adviseert en ondersteunt bij het indienen van formele klachten.

### Geschilleninstantie

Aan de coöperatie is een geschilleninstantie verbonden. Deze geschilleninstantie heeft een officiële erkenning van het ministerie van VWS. Zij bestaat uit vijf onafhankelijke leden. De geschilleninstantie werkt aan de hand van een reglement die voldoet aan de wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen Zorg (WKKGZ). Zij beoordeelt klachten of deze gegrond zijn en doet een bindende uitspraak.