



## **U heeft een klacht?**

Informatie over het bespreken en indienen van een klacht

alles draait om de juiste zorg



Het kan gebeuren dat u ontevreden bent over de verleende zorg aan u of aan een familielid. Vanzelfsprekend doen we er dan alles aan om deze ontevredenheid weg te nemen. In deze folder informeren we u over het bespreken en indienen van een klacht.

### **U bent ontevreden over de zorgverlening**

Als u ontevreden bent over de geleverde zorg of ondersteuning dan bespreekt u dit eerst met uw contactpersoon bij de zorgaanbieder of de persoon die u deze zorg heeft geleverd. Als dit niet leidt tot een (volledige) oplossing dan kunt u de klacht voorleggen aan de Klachtenfunctionaris. U kunt ook klachten die niet gaan over de geleverde zorg aan de Klachtenfunctionaris voorleggen, bijvoorbeeld als de zorgaanbieder met u gemaakte afspraken niet nakomt.

### **De Klachtenfunctionaris**

Op grond van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) moet een persoon die een klacht heeft over de zorgverlening van een zorgaanbieder de gelegenheid krijgen om de klacht voor te leggen aan een Klachtenfunctionaris. Deze Klachtenfunctionaris onderzoekt op basis van een



klacht onder meer of de zorgaanbieder de zorg veilig, doeltreffend, doelmatig, tijdig en cliëntgericht heeft verleend. Bovendien kan de Klachtenfunctionaris u helpen bij het opstellen van de klacht.

Uw zorgverlener is aangesloten bij branchevereniging SPOT. SPOT en haar leden vinden het belangrijk dat een klacht zo snel mogelijk naar tevredenheid wordt opgelost. Daarom heeft SPOT de behandeling van klachten voor haar leden gezamenlijk georganiseerd. Hierdoor houdt de vereniging zicht op de kwaliteit van de zorg- en dienstverlening door haar achterban. Bovendien kunnen leden van SPOT hierdoor een snelle, onafhankelijke en eerlijke behandeling van klachten garanderen.

Het Klachtenreglement van SPOT is vastgesteld in afstemming met cliëntenorganisatie Ieder(in).

### **Behandeling van een klacht**

De behandeling van een klacht is gericht op het bereiken van een voor u en de zorgaanbieder bevredigende oplossing. De Klachtenfunctionaris bespreekt met u de klacht en zal in eerste instantie proberen om de klacht door bemiddeling op te lossen. Lukt dit niet, dan kan de Klachtenfunctionaris een overleg organiseren waarin u



en de zorgaanbieder oplossingen kunnen bespreken. De Klachtenfunctionaris kan daarbij deskundigen uitnodigen of raadplegen.

Uiterlijk vier weken na ontvangst van de klacht brengt de Klachtenfunctionaris een advies uit, waar de zorgaanbieder binnen twee weken op moet reageren.

Houd er rekening mee dat klachten -of onderdelen daarvan- van financiële aard niet in behandeling worden genomen.

Er zijn geen kosten verbonden aan het indienen van een klacht bij de Klachtenfunctionaris.

### **Een klacht indienen**

U kunt de Klachtenfunctionaris bereiken via:

[klacht@verenigingspot.nl](mailto:klacht@verenigingspot.nl)  
[www.verenigingspot.nl/klachten](http://www.verenigingspot.nl/klachten)

035 - 54 27 517

Postbus 5135, 1410 AC Naarden





## De Geschilleninstantie

Als de ondersteuning door de Klachtenfunctionaris niet leidt tot een voor u bevredigende oplossing dan kunt u een formele klacht indienen bij een erkende Geschilleninstantie. Welke instantie dit is hangt af van het feit of de zorgaanbieder zelfstandig is aangesloten bij een Geschilleninstantie of dat via SPOT heeft geregeld.

De Geschilleninstantie kan een bindend advies uitbrengen en kan een schadevergoeding toekennen. De Geschilleninstantie doet uiterlijk binnen zes maanden na het voorleggen van de klacht uitspraak.

Uitgebreide informatie over het indienen en in behandeling nemen van een klacht leest u in het Klachtenreglement. U kunt dit Klachtenreglement opvragen bij uw zorgaanbieder of vinden op:

**[www.verenigingspot.nl/klachten](http://www.verenigingspot.nl/klachten)**



[klacht@verenigingspot.nl](mailto:klacht@verenigingspot.nl)  
[www.verenigingspot.nl](http://www.verenigingspot.nl)