

KLACHTENPROCEDURE

WMO - Volwassenen



INLEIDING

Als je ontevreden bent over een zorgaanbieder van Zorgkracht 12, kun je een klacht indienen over wat je meemaakt of hebt meegemaakt in relatie tot je zorgaanbieder.

Een klacht is een uiting van ontevredenheid en het is voor ons belangrijk dat jouw ontevredenheid wordt besproken en serieus wordt genomen. We doen er ons best voor dat ontevredenheid wordt weggenomen en dat misverstanden worden opgelost. Daarmee helpen we jou en kunnen we de kwaliteit van onze zorg en dienstverlening verbeteren.

Deze klachtenprocedure is voor mensen die 18 jaar of ouder zijn en zorg ontvangen via de Wmo.

Zorgkracht 12 bewaart inhoudelijke gegevens over jou en je klacht totdat de klacht is opgelost. Daarna wordt alle documentatie over de klacht vernietigd. Informatie over de klacht komt niet in je zorgdossier.



Klachtenprocedure stap voor stap

1. Maak je klacht, als dat kan, eerst kenbaar aan de persoon of binnen de organisatie waar je zorg krijgt.
2. Als je er niet uitkomt, of het niet lukt om het binnen de organisatie bespreekbaar te maken, maak dan een afspraak met de voorzitter van Zorgkracht 12 (Esther Bronsema) om de klacht te bespreken.

Je kunt de voorzitter bereiken via voorzitter@zorgkracht12.nl.

Je kunt je hierbij eventueel laten ondersteunen door een onafhankelijke klachtenfunctionaris van Klachtenportaal Zorg of iemand anders die jij vertrouwt.

Als je er dan nog niet uitkomt, kun je bij Klachtenportaal Zorg je klacht indienen. Dit mag je ook doen als je niet met de voorzitter van Zorgkracht 12 contact op wil of kunt nemen.

Dat doe je via deze link <https://klachtenportaalzorg.nl/klacht-indienen> of door je klacht per post te sturen naar:

Klachtenportaal Zorg

Westeinde 14a

1601 BJ Enkhuizen

Hierna begint de bemiddelingsfase.

3. Wanneer jij niet tevreden bent met de oplossing en de behandeling van de klacht, dan mag je de klacht voorleggen aan de geschillencommissie.

Klachtenportaal Zorg kan je ondersteunen bij het invullen van het klachtenformulier. Daarvoor kun je bellen met 0228-322205 (tussen 9 uur en 12 uur 's ochtends) of je kunt een mail sturen naar info@klachtenportaalzorg.nl.

Klachtenportaal Zorg bewaart geen informatie over jou of inhoudelijke informatie over je klacht. Wanneer Klachtenportaal Zorg klaar is met jouw klacht, vernietigen ze alle documentatie.

Zorgkracht 12, de Noordelijke Zorgcoöperatie

Van Stolbergweg 199 • 9641 HK Veendam

zorgkracht12.nl • info@zorgkracht12.nl • 050 - 211 35 86

ABG: 98105913 • KvK: 83756167



Wil je meer informatie?

Via bovenstaand mailadres en telefoonnummer kun je ook om meer informatie vragen.

Kijk voor meer informatie ook naar de volgende linkjes:

- [Klachtenprocedure Wkkgz](#)
- [Klachtenfunctionaris Wkkgz](#)
- [Geschillencommissie KPZ](#)
- [Klachtenreglement Wkkgz](#)

Zorgkracht 12, de Noordelijke Zorgcoöperatie

Van Stolbergweg 199 • 9641 HK Veendam
zorgkracht12.nl • info@zorgkracht12.nl • 050 - 211 35 86
ABG: 98105913 • KvK: 83756167