

# Informatiefolder klachtenregeling



**WERKelijk  
Horen**

Adres:  
Fokkerstraat 16

Tel:  
06 – 45672010

Email:  
[info@werkelijkhoren.nl](mailto:info@werkelijkhoren.nl)

Website:  
[www.werkelijkhoren.nl](http://www.werkelijkhoren.nl)

# Informatiefolder klachtenregeling

## *Niet tevreden? Laat het weten!*

Ik vind het belangrijk dat je tevreden bent over mijn zorgverlening en doe mijn best je zo goed mogelijk te helpen. Toch kan het voorkomen dat iets anders loopt dan verwacht. Laat het me weten, zodat we samen naar een oplossing kunnen zoeken en ik mijn zorg verder kan verbeteren. Hieronder lees je welke mogelijkheden er zijn.

### **Ga het gesprek aan**

Ben je als cliënt ontevreden over de door mij geleverde zorg? Probeer dan eerst het gesprek met mij aan te gaan. Vaak kunnen we samen tot een oplossing komen. Lukt dat niet, dan kun je een officiële klacht indienen bij de klachtenfunctionaris. In deze brief vind je meer informatie over hoe het indienen van een klacht precies werkt.

### **Een klacht indienen, hoe gaat dat?**

Jouw klacht kan gaan over de geleverde zorg of over de manier waarop je bent behandeld. De klachtenregeling is ondergebracht bij **ZZP-er In De Zorg**. Je kunt een klacht indienen via het online klachtenformulier: <https://www.zzp-erindezorg.nl/klacht>.

De klacht wordt ontvangen door de klachtenfunctionaris, die alleen wordt betrokken als jij dat wilt.

### **Klachtenfunctionaris**

Ik beschik over een **onafhankelijke klachtenfunctionaris**, een persoon die jou kan ondersteunen bij het vinden van een oplossing voor je klacht. Nadat de klachtenfunctionaris je klacht via het online klachtenformulier heeft ontvangen, neemt hij of zij contact met je op. Je krijgt de ruimte om je klacht toe te lichten en er wordt altijd om jouw toestemming gevraagd voordat ik als zorgaanbieder geïnformeerd word.

Vervolgens worden er afspraken gemaakt over de verdere afhandeling. De klachtenfunctionaris kan een gesprek met mij organiseren en, indien nodig, hierbij aanwezig zijn om te bemiddelen. Binnen **zes weken** ontvang je van mij een schriftelijke reactie op je klacht. De klachtenfunctionaris stuurt daarnaast een afsluitende brief met het resultaat van de behandeling en eventuele bemiddeling.

De klachtenfunctionaris behandelt elke klacht **vertrouwelijk**, handelt **neutraal en onpartijdig**, en onderneemt alleen stappen in overleg met jou. Het contact met de klachtenfunctionaris is gratis.

### **Van klacht naar geschil**

Kom je er, ook met hulp van de klachtenfunctionaris, niet uit, dan verandert je klacht in een **geschil**. Je kunt het geschil dan voorleggen aan de **Geschilleninstantie**. Indien gewenst kan de klachtenfunctionaris je hierbij begeleiden.

### **Geschilleninstantie**

De **Geschilleninstantie** is onafhankelijk en onpartijdig. Binnen **zes maanden** brengt zij een oordeel uit over het geschil. De uitspraak is bindend voor alle partijen; zowel jij als cliënt als ik als zorgaanbieder kunnen hiertegen geen beroep doen.

### **Privacy**

De klachtenfunctionaris registreert je klacht en persoonsgegevens volgens de regels van de **Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG)**. Daarnaast registreert [zzp-erindezorg.nl](https://www.zzp-erindezorg.nl) alle klachten **anoniem** voor kwaliteitsdoeleinden.



### **Klachtenformulier**

U kunt een klacht indienen via het online klachtenformulier: <https://www.zzp-erindezorg.nl/klacht>.

De klachtenfunctionaris is ook bereikbaar via e-mail: [klachtenfunctionaris@zzp-erindezorg.nl](mailto:klachtenfunctionaris@zzp-erindezorg.nl)