

## Adviespunt Zorgbelang

Adviespunt Zorgbelang heeft jarenlange ervaring in het adviseren, bemiddelen en ondersteunen bij vragen en klachten over de zorg.

Wij werken vanuit de overtuiging dat een goede afhandeling van een klacht bijdraagt aan de verbetering van de zorg. En daar staan wij voor.

Wij zijn een koepel van cliëntenorganisaties en een adviseur voor overheden en zorgaanbieders wanneer het gaat om de behoefte van mensen bij zorg en welzijn.

Wij leveren een bijdrage aan efficiëntere zorg en welzijn door zorgprofessionals en zorggebruikers met elkaar te verbinden en kennis te delen.

*Zorgbelang Drenthe is een maatschappelijke organisatie die onafhankelijk de belangen behartigt van alle mensen met een zorgvraag in Drenthe.*

*Zorgbelang Drenthe vindt dat ieder mens ongehinderde toegang moet hebben tot kwalitatief hoogstaande gezondheidszorg.*



**HEEFT U VRAGEN/  
KLACHTEN OVER UW  
ZORGAANBIEDER?**

**VERTEL HET DE ONAFHANKELIJKE  
KLACHTENFUNCTIONARIS**

## Wkkgz

De Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) zorgt voor een betere, snellere en laagdrempelige aanpak van klachten in de zorg. Ook moet deze wet zorgen voor meer openheid over klachten en incidenten.

Dit houdt onder meer in dat uw zorgaanbieder u kan verwijzen naar een onafhankelijke klachtenfunctionaris en eventueel naar een onafhankelijke, door VWS erkende, geschilleninstantie.

## Voor wie

Indien u niet tevreden bent over de zorg die u wordt geboden of er zijn andere zaken in het contact met uw zorgaanbieder die volgens u anders en/of beter kunnen, dan is het goed daarover met uw zorgverlener of een vertegenwoordiger van de instelling te praten. Door met elkaar in gesprek te gaan, worden de meeste problemen al opgelost.

Wanneer u er met elkaar niet uitkomt, dan kunt u, als uw zorgaanbieder deze dienst bij Zorgbelang Drenthe afneemt, uw vraag/klacht neerleggen bij de onafhankelijke klachtenfunctionaris van Zorgbelang Drenthe.

## Taken onafhankelijke klachtenfunctionaris

Waarvoor kunt u bij de onafhankelijke klachtenfunctionaris terecht en wat kan hij/zij voor u doen. De onafhankelijke klachtenfunctionaris

- geeft informatie en advies over klachtmogelijkheden en het klachtenstelsel;
- bemiddelt tussen cliënt en zorgaanbieder;
- ondersteunt, indien nodig, cliënt bij het formuleren van een klacht in woord en geschrift;
- begeleidt en ondersteunt cliënt in het klachtraject richting zorgaanbieder;
- doet aan procesbegeleiding en voortgangsbewaking;
- doet aan opvang en registratie van klachten;
- kan, indien nodig, een cliënt doorverwijzen naar een geschilleninstantie.

**Heeft u vragen voor de onafhankelijke klachtenfunctionaris, dan kunt u op werkdagen tussen 09.00-16.00 uur contact opnemen via:**

- tel.: 050-7271500 of
- [info@zorgbelang-drenthe.nl](mailto:info@zorgbelang-drenthe.nl)

## Werkwijze

Wanneer, hoe en waar kunt u de onafhankelijke klachtenfunctionaris bereiken en een vraag/klacht indienen?

U kunt het beste eerst de volgende stappen ondernemen:

1. ga altijd eerst met uw zorgaanbieder in gesprek. De ervaring is dat veel problemen opgelost worden als men met elkaar in gesprek gaat.
  2. komt u er samen niet uit, dan kunt u de vraag/klacht neerleggen bij de onafhankelijke klachtenfunctionaris.
  3. mocht u er ook met de onafhankelijke klachtenfunctionaris niet uitkomen, dan kunt u doorverwezen worden naar een, door VWS erkende onafhankelijke geschillencommissie.
- Klachten worden binnen vijf werkdagen in behandeling genomen en er wordt contact met u opgenomen.
  - Aan het indienen van een vraag/klacht bij de onafhankelijke klachtenfunctionaris zijn voor u geen kosten aan verbonden.