

De onafhankelijke klachtenfunctionaris

Samen zoeken naar
de beste oplossing

*Samen werken aan een gezond en
veerkrachtig Brabant en Zeeland*

De onafhankelijke klachtenfunctionaris

Heeft u een klacht over de organisatie waarvan u of uw familielid zorg ontvangt? Dan kunt u deze klacht het beste bespreken met iemand van de organisatie zelf. Soms lukt dat niet. U komt er samen niet uit of u bent niet tevreden over de manier waarop er met uw klacht is omgegaan. Dan is het goed om te weten dat u dan, kosteloos, een onafhankelijke klachtenfunctionaris kunt inschakelen.

De klachtenfunctionaris zoekt samen met u en de zorgorganisatie naar een mogelijke oplossing. Zodat u op een goede manier weer samen verder kunt. De klachtenfunctionaris is op de hoogte van de klachtenregeling van de organisatie, maar is niet in dienst bij de organisatie. Hij of zij wordt ingehuurd via Adviespunt Zorgbelang. De klachtenfunctionaris heeft hierdoor een onpartijdige rol.

Ook medewerkers mogen contact opnemen met de klachtenfunctionaris. Dit kan zijn om advies in te winnen of te overleggen over wat te doen als het contact met een cliënt moeizaam verloopt.

De klachtenfunctionaris:

- luistert naar uw verhaal
- informeert en adviseert
- geeft geen oordeel over de klacht
- is neutraal
- bemiddelt



Samen zoeken naar de beste oplossing

Klacht

Bent u na de hulp van de organisatie en/of klachtenfunctionaris toch niet tevreden over de afhandeling van uw klacht? Dan kunt u een klacht indienen bij de Raad van Bestuur, de klachtencommissie of de geschillencommissie van de organisatie. Dit is afhankelijk van het klachtenreglement. Alle zorgorganisaties moeten bij een erkende geschilleninstantie zijn aangesloten.

Meer informatie

De onafhankelijke klachtenfunctionaris werkt in het kader van de Wet kwaliteit klachten en geschillen zorg (Wkkgz). Informatie over deze wet en het werk van de klachtenfunctionaris vindt u op onze website: zorgbelang-brabant.nl.

Adviespunt Zorgbelang

De onafhankelijke klachtenfunctionaris wordt ingehuurd via Adviespunt Zorgbelang. Het Adviespunt is onderdeel van Zorgbelang Brabant | Zeeland en levert onafhankelijke cliëntondersteuning op het gebied van jeugdhulp, de Wet langdurige zorg (Wlz), de Wet zorg en dwang (Wzd), het sociaal domein (Wmo, Participatie- en Jeugdwet) en de Wkkgz.



Zorgbelang Brabant | Zeeland staat voor een gezond en veerkrachtig Brabant en Zeeland. Wij vinden het belangrijk dat iedereen, hoe het leven ook loopt, mee kan blijven doen aan de snel veranderende maatschappij.

Voor ons staan de mogelijkheden, behoeften en wensen van mensen op het gebied van zorg en welzijn centraal. Wij vinden het belangrijk dat het aanbod van zorgaanbieders, zorgfinanciers en overheden hierop aansluit. Wij zijn de verbindende schakel tussen al deze partijen.

Wij zijn werkzaam in de provincies Brabant en Zeeland.

Samen werken aan gezondheid en veerkracht doen wij door:

- Het ondersteunen van individuele patiënten, cliënten en burgers vanuit **Adviespunt Zorgbelang**.
- Het ontwikkelen en (mede) uitvoeren van projecten gericht op kwaliteitsverbetering in de zorg vanuit cliëntenperspectief in opdracht van gemeentelijke en provinciale overheden, zorgaanbieders, samenwerkingsverbanden en cliënten- en adviesraden.
- Het verzorgen en ontwikkelen van trainingen, workshops en themabijeenkomsten voor beleidsmakers, professionals, vrijwilligers en burgers vanuit **Academie Zorgbelang**.