

# Procedure



Document: <b>P-029</b>	Versie: <b>02.00</b>	Datum uitgifte: <b>15-03-2023</b>	Beheerder: <b>Directie</b>
---------------------------	-------------------------	--------------------------------------	-------------------------------

## Procedure klachtenregeling

### Klachtenregeling

Karma Zorg streeft te allen tijde naar het leveren van goede zorg. Onze medewerkers doen hun uiterste best om rekening te houden met uw wensen. Zij zullen met grote zorgvuldigheid te werk gaan. Natuurlijk kan het eens voorkomen dat u van mening bent dat onze zorgverlening verbetering nodig heeft of dat u opmerkingen heeft. De tevredenheid van onze cliënt vinden wij zeer belangrijk. Het kan ook zijn dat uw familieleden of partner een opmerking of klacht hebben over de zorg en dienstverlening. Juist door opmerkingen of klachten kunnen wij onze organisatie verbeteren en sterker maken. Karma Zorg kan hierdoor de kwaliteit van geleverde zorg verhogen. Als u niet tevreden bent, heeft u recht op een serieuze afhandeling van uw opmerking of klacht.

**Voor opmerkingen en klachten hanteert Karma Zorg een klachtenregeling met als doel:**

- behandelen van de opmerking of klacht;
- herstellen van de relatie tussen u en de medewerker(s) van Karma Zorg;
- voorkomen van herhaling;
- verbeteren van de zorg en dienstverlening.

### **Wat te doen bij een opmerking of klacht?**

Wanneer u niet tevreden bent over een bepaald aspect dat betrekking heeft op de zorgverlening, kunt u dit bespreken met desbetreffende medewerker. Wij streven ernaar om in goed overleg het probleem op te lossen. Indien uw ontevredenheid hiermee niet is weggenomen, dient u uw opmerking of klacht schriftelijk kenbaar te maken bij Karma Zorg. Hierna wordt uw melding zo spoedig mogelijk opgepakt en met u besproken. Samen wordt er alsnog gezocht naar een passende oplossing. Vanzelfsprekend heeft u altijd het recht om rechtstreeks contact op te nemen met onze onafhankelijke externe klachtenfunctionaris zonder tussenkomst van Karma Zorg.

Via de website [www.klachtenportaalzorg.nl](http://www.klachtenportaalzorg.nl) heeft u de mogelijkheid om online uw klacht in te dienen. Onder het tabblad "cliënt/patiënt" vindt u de klachtenprocedure en de button om de klacht in te dienen.

### **Externe klachtenfunctionaris**

Is je klacht onvoldoende opgelost, of duurt de afhandeling van jouw klacht langer dan zes weken, dan kun je je klacht indienen bij de externe klachtenfunctionaris. Vanzelfsprekend heb je altijd ook het recht om rechtstreeks je klacht in te dienen bij de externe klachtencommissie.

Karma Zorg is aangesloten bij:  
Klachtenportaal Zorg

# Procedure



Document: <b>P-029</b>	Versie: <b>02.00</b>	Datum uitgifte: <b>15-03-2023</b>	Beheerder: <b>Directie</b>
---------------------------	-------------------------	--------------------------------------	-------------------------------

## Procedure klachtenregeling

Westerstraat 117  
1601 AD Enkhuzen  
Tel.: 0228 322205  
E-mail: [info@klachtenportaalzorg.nl](mailto:info@klachtenportaalzorg.nl)

### **Geschilleninstantie**

Lost een gesprek met de klachtenfunctionaris het probleem niet op? Dan kunt u ervoor kiezen een rechtszaak aan te spannen, maar u kunt er ook voor kiezen om het geschil voor te leggen aan geschilleninstantie Klachtenportaal Zorg (KPZ). Geschilleninstantie KPZ voorziet in een onafhankelijke geschillencommissie die geschillen behandelt van cliënten (en hun naasten) over de zorg van zelfstandige zorgaanbieders en zorgaanbieders in kleinschalige zorginstellingen die zijn aangesloten bij geschilleninstantie KPZ.