



## **Patiëntinformatie klachtenregeling Kleur GGZ**

### **Inleiding**

De medewerkers van Kleur GGZ doen hun uiterste best om je goede zorg en hulp te bieden. Toch kan het zijn dat je achteraf niet volledig tevreden bent over een behandeling. Aan je opmerkingen of klacht wordt een groot belang gehecht. Allereerst omdat Kleur GGZ het belangrijk vindt, dat je geheel tevreden bent. Daarnaast biedt dit de mogelijkheid om de zorgverlening te verbeteren.

### **Voorleggen aan je zorgverlener**

Wanneer je niet geheel tevreden bent over een behandeling, is het raadzaam hier niet mee rond te blijven lopen. Veel klachten zijn gebaseerd op miscommunicatie of een verschillend verwachtingspatroon. Je zorgverlener stelt het in zo'n situatie op prijs, dat je contact opneemt met degene die je heeft behandeld, zodat hij of zij in de gelegenheid is om je onvrede weg te nemen. De ervaring heeft geleerd dat een groot deel van de klachten op deze manier verholpen kan worden.

### **Klachtenfunctionaris**

Mocht je er samen met je zorgverlener niet uitkomen, of vindt je het te spannend om in je eentje je behandelaar hierover te benaderen, dan heb je de mogelijkheid om je klacht voor te leggen aan een klachtenfunctionaris. Een klachtenfunctionaris is een onafhankelijke professionele bemiddelaar, die samen met jou en je zorgverlener kan werken aan een oplossing.

Je kunt een klacht indienen door op [www.klachtenportaalzorg.nl](http://www.klachtenportaalzorg.nl) het klachtenformulier in te vullen, of contact op te nemen met Klachtenportaal Zorg via [info@klachtenportaalzorg.nl](mailto:info@klachtenportaalzorg.nl). Bij het indienen van een klacht kun je een beroep doen op ondersteuning van de Klachtenfunctionaris. De Klachtenfunctionaris kan je bijstaan bij het formuleren van de klacht. Klachtenportaal Zorg stuurt binnen vijf werkdagen na ontvangst van de klacht een bevestiging en neemt telefonisch of per e-mail contact met je op.

Binnen 6 weken na indienen van de klacht ontvang je een brief waarin staat uitgelegd tot welke uitkomst en eventuele beslissingen en maatregelen het onderzoek heeft geleid.

Meer informatie kunnen je vinden door het Klachtenreglement KPZ Wkkgz te downloaden op [www.klachtenportaalzorg.nl](http://www.klachtenportaalzorg.nl). Ga daarvoor in het menu op hun website naar Over KPZ> Documenten KPZ.

### **Geschillencommissie**

Indien je er samen met de klachtenfunctionaris en je behandelaar niet uitkomt, kun je contact opnemen met de geschillencommissie. Deze geschillencommissie is een onafhankelijke organisatie die een uitspraak doet over de gegrondheid van een klacht.

Kleur GGZ heeft voor het behandelen van geschillen een overeenkomst gesloten Klachtenportaal.

Meer informatie over de werkwijze van de geschillencommissie kunt je vinden op [www.klachtenportaalzorg.nl](http://www.klachtenportaalzorg.nl). Ook staat hier informatie over hoe je een geschil kunt indienen.