

Klachtenregeling Kubuszorg

Kubuszorg biedt professionele zorg en begeleiding. We bespreken regelmatig samen of je hier tevreden over bent. Toch kan het voorkomen dat niet alles naar wens verloopt. In dat geval horen we dat graag zo snel mogelijk, zodat we kunnen zoeken naar een oplossing.

In deze klachtenregeling lees je hoe we dat bij Kubuszorg geregeld hebben. Je krijgt deze klachtenregeling als je zorgtraject start. Ook is deze regeling terug te vinden op onze website bij het onderdeel 'klachten'.

1. BESPREEK JE ONVREDE

Bespreek je klacht of ontevredenheid met je begeleider (en/of de teamleider). Samen zoeken we naar een oplossing. Misschien gaat het om een misverstand en kan je probleem snel worden verholpen. Jouw klacht kan ons ook helpen om ons werk beter te doen.

Wil je eerst met iemand over je klacht praten? Of wil je hulp bij het gesprek? Hiervoor kun je contact opnemen met de [onaafhankelijke cliëntvertrouwenspersoon](mailto:onaafhankelijkecliëntvertrouwenspersoon@kubuszorg.nl) van Kubuszorg via vcp@kubuszorg.nl. Deze contactpersoon werkt niet voor Kubuszorg en gaat vertrouwelijk om met jouw gegevens.

2. KLACHT INDIENEN

Ben je niet tevreden met de oplossing in stap 1? Dan kun je een officiële klacht indienen bij Kubuszorg. Dit kan via info@kubuszorg.nl. Deze komt terecht bij onze interne klachtenfunctionaris. Die neemt je klacht in behandeling en gaat met alle partijen in gesprek om een passende oplossing te vinden. Kubuszorg zet zich in om dit binnen zes weken te doen. Als er meer tijd nodig is kan deze periode verlengd worden met vier weken en word je hiervan op de hoogte gebracht. In goed overleg kan er nog langer de tijd worden genomen.

3. ONAFAHANKELIJKE KLACHTENFUNCTIONARIS

Is de klacht niet opgelost? Of kun of wil je je klacht niet bespreken met (medewerkers van) Kubuszorg? Maak dan gebruik van ondersteuning van Klachtenportaal Zorg, een externe onafhankelijke klachten- en geschillencommissie. Kubuszorg is hierbij aangesloten om onvrede en klachten over onze zorg te helpen oplossen.

Klachtenportaal Zorg beoordeelt je klacht om te zien of deze aan de voorwaarden voldoet om deze in behandeling te nemen en welke procedure erbij past. Als er informatie ontbreekt of onduidelijk is, nemen zij contact met je op om de klacht volledig te maken en om ervoor te zorgen dat de klachtenprocedure goed wordt opgestart. Wil je advies? Ook dan kun je contact opnemen met Klachtenportaal Zorg. Je start dan nog geen klachtenprocedure op. Je kunt een klachtenformulier invullen op de [website](https://www.klachtenportaalzorg.nl) van het Klachtenportaal of mailen naar info@klachtenportaalzorg.nl. Lees de flyer in de bijlage voor meer informatie.

4. GESCHILLENCOMMISSIE

Ben je niet tevreden over de oplossing en na de behandeling van de klacht door Klachtenportaal Zorg, dan mag je de klacht laten voorleggen aan de erkende [Geschillencommissie Klachtenportaal Zorg](https://www.geschillencommissieklachtenportaalzorg.nl). De geschillencommissie onderzoekt de situatie en doet een bindende uitspraak waar alle partijen zich aan moeten houden.



Een klacht over uw zorgaanbieder?

Hieronder de klachtenprocedure Wkkgz in het kort. Op de achterzijde vindt u meer toelichting.

STAP

1

Stap 1: Maak uw klacht bespreekbaar

Praat met uw zorgverlener over uw klacht, misschien kunt u het samen oplossen.



Lukt het niet of wilt u liever niet met uw zorgaanbieder praten?

STAP

2

Stap 2: Klacht indienen

Stuur Klachtenportaal Zorg (KPZ) uw klacht. KPZ leest uw klacht en, als uw zorgaanbieder aangesloten is bij KPZ, neemt een klachtenfunctionaris contact met u op.



STAP

3

Stap 3: Klachtbrief maken

De klachtenfunctionaris beschrijft uw klacht in de klachtbrief, deze wordt, na uw akkoord, aan de zorgaanbieder gestuurd.

De zorgaanbieder reageert naar de klachtenfunctionaris. Deze bespreekt de reactie met u. U kunt nog met uw zorgverlener praten waar de klachtenfunctionaris bij is, maar dit hoeft niet.



Bemiddelingsgesprek
Gewenst, niet verplicht

STAP

4

Stap 4: Reactie zorgaanbieder

De zorgaanbieder schrijft alle gemaakte afspraken op in een brief. De klachtenfunctionaris schrijft een afsluitende brief. Bent u hiermee tevreden? Dan is de klacht afgesloten.

Is er nog geen goede oplossing geboden door de zorgaanbieder? Dan kunt u stoppen met de procedure of met de brief van de zorgaanbieder naar Geschillencommissie KPZ.



Tevreden?

Niet tevreden?

Einde van de klachtenprocedure

Geschillencommissie KPZ

Stuur uw klacht op naar Klachtenportaal Zorg. Dat kan op twee manieren:



Klachtformulier
www.klachtenportaalzorg.nl



E-mail
info@klachtenportaalzorg.nl

Ontvangen wij uw klacht? Dan controleren we of uw zorgaanbieder bij ons is aangesloten en welke procedure hoort bij uw klacht. Een onafhankelijke klachtenfunctionaris neemt daarna contact met u op. Deze persoon heeft als taak om naar u en naar uw zorgaanbieder te luisteren en u samen te helpen om tot een oplossing te komen.

U praat met de klachtenfunctionaris*. De klachtenfunctionaris is onafhankelijk en heeft een ondersteunende rol.

- Eerst vertelt u meer over uw klacht, zodat de klachtenfunctionaris alle informatie compleet heeft.
- De klachtenfunctionaris verwoordt uw klacht in de klachtbrief aan de zorgaanbieder.
- De klachtenprocedure is gestart en duurt tot 6 weken. Het mag met 4 weken worden verlengd als dat nodig is om de klacht op te lossen.
- Uw zorgaanbieder kan reageren op uw klachtbrief om meer informatie te geven en/of een oplossing voor te stellen.
- De klachtenprocedure kan bestaan uit uitwisseling per mail, brief en/of gesprekken. Alle communicatie verloopt via de klachtenfunctionaris.
- De zorgaanbieder sluit de procedure af met het eindoordeel en een oplossing.
- Als het wat u betreft is opgelost dan sluit de klachtenfunctionaris de procedure af met een eindbrief.



Is uw klacht nog niet voldoende opgelost?

Bent u niet tevreden met de oplossing van de zorgaanbieder, dan is er een volgende stap mogelijk. U kunt naar de geschillencommissie gaan voor een bindende uitspraak, met de brief van de zorgaanbieder.



U mag altijd stoppen tijdens de klachtenprocedure, vertel dit dan aan de klachtenfunctionaris.

Geschillencommissie

Klachtenportaal Zorg geeft toegang tot een erkende geschillencommissie. Deze commissie beoordeelt of ze de onderdelen van het geschil (uw klacht) gegrond vinden (waar of niet waar). Ze geeft een advies aan de zorgaanbieder. Als u een schadeclaim heeft ingediend bij de geschillencommissie dan beslist ze over de (mate) van toekenning. De zorgaanbieder is verplicht uit te voeren wat de geschillencommissie besluit (de beslissing is bindend), net als u. Binnen 6 maanden krijgt u de uitspraak. U kunt meer lezen over deze aanpak op www.geschillencommissiekpz.nl. Ook kan uw klachtenfunctionaris u hier meer over vertellen.

* U hoeft niet te betalen voor de klachtenprocedure.

* U betaalt griffiekosten voor het behandelen van een geschil. Wordt uw geschil (deels) gegrond verklaard, dan ontvangt u de griffiekosten terug van de zorgaanbieder.