Procedure

Na het indienen van een klacht wordt de procedure gestart.

1. Ontvangst klacht door KlachtenhportaalZorg.
2. Eerste beoordeling klacht door “KlachtenportaalZorg”
3. De klacht wordt geregistreerd en in behandeling genomen
4. De klager ontvangt een ontvangst bevestiging van de klacht
5. Binnen vijf werkdagen wordt er telefonisch of per e-mail contact opgenomen met de klager. Afhankelijk van de complexiteit en de wens van de klager kiest het Klachtenportaal voor bemiddeling of directe voordracht voor de commissie indien de klager wenst dat de klacht voorgedragen wordt voor de klachtencommissie wordt dat verzoek ingewilligd.
6. Bij de keuze voor bemiddeling wordt de Zorgverlener op de hoogte gebracht van de klacht en krijgt hij/ zij de mogelijkheid zijn/haar kant van het verhaal te doen. Er wordt gezocht naar een passende oplossing
7. De klager wordt op de hoogte gebracht van de resultaten van het gesprek met de zorgverlener.
8. Als de klager tevreden is met het resultaat is de klacht afgehandeld.
9. Als bemiddeling niet leidt tot de afhandeling van de klacht wordt de klacht behandeld door de klachtencommissie. Daarbij geldt het Klachtenreglement Klachtenportaal Zorg.
10. De klachtencommissie geeft een oordeel over de (on)gegrondheid van de klacht, maar onthoudt zich van een oordeel over juridische aansprakelijkheid en/of schadevergoeding.
11. Na hoor en wederhoor geeft de klachtencommissie het oordeel en eventueel aanbevelingen aan de zorgverlener.
12. De klacht is afgehandeld.

Binnen vier maanden moet de klacht zijn afgehandeld. De klacht wordt met het proces tot oplossing gerapporteerd, geanonimiseerd in een jaarverslag gepubliceerd en ingediend bij de IGZ.

De privacy van zowel de klager als de aangeklaagde wordt gewaarborgd.