

## Klachtenportaal ZORG

Iedere zorgaanbieder is verplicht cliënten de mogelijkheid te bieden een klacht in te dienen over de geleverde zorg. Route 18 hanteert hiervoor een klachtenregeling die moet voldoen aan de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz). Route 18 heeft deze klachtenregeling ondergebracht bij het onafhankelijke Klachtenportaal Zorg.

In zorgrelaties kan onvrede ontstaan, wat kan uitmonden in een officiële klacht. De Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) is in het leven geroepen om klachten zo soepel mogelijk op te lossen. Hierbij kun je gratis ondersteuning krijgen van een onafhankelijke klachtenfunctionaris. Leidt dit niet tot een oplossing, dan kan het geschil worden voorgelegd aan de geschilleninstantie. Zij doen dan een bindende uitspraak over de zaak.

Ben je ergens ontevreden over, of heb je een klacht over onze zorg? Route 18 gaat graag met je in gesprek en op zoek naar een oplossing.

Omdat Route 18 is aangesloten bij Klachtenportaal Zorg willen we je graag wijzen op het nemen van de volgende stappen wanneer je een klacht wilt indienen:

- Bespreek de onvrede of klacht eerst met Route 18
- Komen we er samen niet uit? Dan kan zowel de cliënt als Route 18 contact opnemen met Klachtenportaal Zorg via [info@klachtenportaalzorg.nl](mailto:info@klachtenportaalzorg.nl). Je kunt ook op [www.klachtenportaalzorg.nl](http://www.klachtenportaalzorg.nl) het klachtenformulier invullen.
- Wil of kun je de klacht niet bespreekbaar maken met ons, of wens je onafhankelijke ondersteuning hierbij, dan kun je direct contact opnemen met Klachtenportaal Zorg.

Na het indienen van jouw klacht beoordeelt Klachtenportaal Zorg of deze voldoet aan de voorwaarden, of deze in behandeling genomen kan worden en welke procedure erbij past. Als er informatie ontbreekt of onduidelijk is, nemen zij contact met je op om het volledig te maken en ervoor te zorgen dat de klachtenprocedure goed opgestart wordt.

Wil je advies over hoe je om kunt gaan met een situatie waar je ontevreden over bent? Ook dan kun je contact opnemen met Klachtenportaal Zorg. Je start dan nog geen procedure op. Weet je niet welke klachtenprocedure voor jouw situatie geldt? Ook daar kan Klachtenportaal Zorg je mee helpen.