

# Klachtenafhandeling

De medewerkers van uw Zorgkantoor doen dag-in-dag-uit hun best om - als u een beroep op ons doet - u zo goed mogelijk te helpen. Toch kan het gebeuren dat u ergens niet tevreden over bent. Bijvoorbeeld over onze dienstverlening of die van een door ons gecontracteerde zorginstelling. Bent u niet tevreden? Laat het ons weten!

## **Bent u niet tevreden over een zorgverlener of een zorginstelling?**

U vindt dat u onjuist bent behandeld of bejegend door een zorgverlener of zorginstelling, of dat de kwaliteit van de geleverde AWBZ-zorg te wensen overlaat? Dan kunt u er voor kiezen dit eerst met uw zorgverlener of zorginstelling te bespreken. Vaak kunnen klachten op deze manier al worden opgelost. Als dit echter geen bevredigende oplossing biedt, kunt u een schriftelijke klacht indienen bij de klachtencommissie van uw zorgaanbieder.

Daarnaast kunt u de klacht ook rechtstreeks indienen bij het zorgkantoor. Wij toetsen uw klacht en zullen, in overleg met u, zo nodig contact opnemen met de zorgverlener of instelling. Als uw klacht gegrond is, zullen wij met de zorgverlener of zorginstelling afspraken maken om uw klacht te verhelpen. Wij zijn immers verantwoordelijk voor de kwaliteit van de door ons ingekochte zorg.

## **U heeft een klacht over de dienstverlening van uw Zorgkantoor**

Als u ontevreden bent over de manier waarop uw Zorgkantoor u behandelt, dient u een klacht in bij de Klachtencommissie van uw Zorgkantoor. Voor de behandeling van klachten hebben we een onafhankelijke commissie, die de opdracht heeft uw klacht objectief te bekijken en snel af te handelen. Een en ander natuurlijk in overleg met u en met de betrokken medewerker. Kan uw klacht - om wat voor reden dan ook - niet door onze Klachtencommissie worden behandeld, dan verwijst deze commissie u naar de juiste instantie.

Wilt u onafhankelijk advies, dan kunt u zich richten tot de [cliëntenorganisaties](#).

Lees meer over [hoe u een klacht kunt indienen](#).