# Klachtenprocedure Zorg coöperatie Dichtbij. **Klachtenregeling**

Ben je ergens ontevreden over, of heb je een klacht over onze zorg, en ontvang je zorg via Coöperatie Dichtbij van een van onze zorgaanbieders (leden)? We gaan graag in gesprek en op zoek naar een oplossing. Wil of kun je de klacht niet bespreekbaar maken met ons, of wens je onafhankelijke ondersteuning hierbij, dan kun je contact opnemen met [Klachtenportaal Zorg](https://klachtenportaalzorg.nl/). Klachtenportaal Zorg is een externe organisatie waar wij zijn aangesloten om onvrede en klachten over onze zorg te helpen oplossen.

Heb je een klacht of onvrede ingediend, dan beoordeelt Klachtenportaal Zorg of deze voldoet aan de voorwaarden deze in behandeling te nemen 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](https://klachtenportaalzorg.nl/contact/) opnemen met Klachtenportaal Zorg. Je start dan nog geen procedure op.

Een klacht kun je doorgeven door [het klachtenformulier](https://klachtenportaalzorg.nl/klacht-indienen-klachtenportaal-zorg/) op de website van Klachtenportaal Zorg in te vullen. Je kunt ook een e-mail sturen aan info@klachtenportaalzorg.nl. Weet je niet welke klachtenprocedure voor jou geldt? Ook daar kan Klachtenportaal Zorg je mee helpen.

[Naar de website van Klachtenportaal Zorg](https://klachtenportaalzorg.nl/)

**Welke klachtenprocedures zijn er van toepassing op Coöperatie Dichtbij?**

Coöperatie Dichtbij en haar leden bieden vanuit verschillende domeinen zorg. Hiervoor gelden verschillende klachtenprocedures. Deze staan hieronder in het kort beschreven en uitgebreider in de documenten.

(als cliënt of naaste kun je onvrede of een klacht centraal melden via Klachtenportaal Zorg, ongeacht vanuit welk domein je zorg ontvangt)

**Klachtenprocedure Wet kwaliteit klachten en geschillen zorg (Wkkgz)**Bestaat uit:

* Een klachtenprocedure en/of bemiddeling door een onafhankelijke klachtenfunctionaris.
* Toegang tot de Geschillencommissie van Klachtenportaal Zorg, voor een bindende uitspraak over een behandelde klacht. Je kunt de klacht als geschil voorleggen aan de geschillencommissie als je niet tevreden bent over de door Klachtenportaal Zorg geboden oplossing na het doorlopen van de klachtenprocedure.

Onder Wkkgz zorg valt wijkverpleging en langdurige zorg (Wlz).

Documenten: [Flyer Wkkgz KPZ](https://www.cooperatiedichtbij.nl/wp-content/uploads/2024/04/2024-Flyer-Wkkgz-KPZ.pdf), [Klachtenreglement Wkkgz](https://www.cooperatiedichtbij.nl/wp-content/uploads/2024/04/2024-Klachtenreglement-Wkkgz-KPZ.pdf), [Geschillenreglement Wkkgz KPZ](https://www.cooperatiedichtbij.nl/wp-content/uploads/2024/04/2021-2024-Geschillenreglement-Wkkgz-KPZ.pdf)

**Klachtenprocedure Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo)**Bestaat uit:

* Een klachtencommissie die na hoor en wederhoor een uitspraak doet over de mate van de gegrondheid van een klacht.

De Wmo-procedure wordt alleen gevoerd als de zorgaanbieder uitsluitend Wmo-zorg levert en de gemeente van mening is dat deze klachtenprocedure volstaat. Anders wordt de Wkkgz-procedure gevolgd.

Documenten: [Klachtenreglement Wmo KPZ](https://www.cooperatiedichtbij.nl/wp-content/uploads/2024/04/2024-Klachtenreglement-Wmo-KPZ.pdf)

**Klachtenprocedure Jeugdzorg vallend onder de Jeugdwet**Bestaat uit:

* Rechtstreekse toegang tot de klachtencommissie Jeugdzorg voor een uitspraak over de gegrondheid van een klacht (of onderdelen daarvan) aangevuld met een advies aan de zorgaanbieder.
* Klachtenportaal Zorg biedt altijd bemiddeling aan voor klagers die verwachten dat de klacht op die wijze opgelost zou kunnen worden.