

# De onafhankelijke klachtenfunctionaris

Samen zoeken naar  
de beste oplossing

*Samen werken aan een gezond en  
veerkrachtig Brabant en Zeeland*

# De onafhankelijke klachtenfunctionaris

---

Heeft u een klacht over de organisatie waarvan u of uw familielid zorg ontvangt? Dan kunt u deze klacht het beste bespreken met iemand van de organisatie zelf. Soms lukt dat niet. U komt er samen niet uit of u bent niet tevreden over de manier waarop er met uw klacht is omgegaan. Dan is het goed om te weten dat u dan, kosteloos, een onafhankelijke klachtenfunctionaris kunt inschakelen.

De klachtenfunctionaris zoekt samen met u en de zorgorganisatie naar een mogelijke oplossing. Zodat u op een goede manier weer samen verder kunt. De klachtenfunctionaris is op de hoogte van de klachtenregeling van de organisatie maar is niet in dienst bij de organisatie. Hij of zij wordt ingehuurd via Adviespunt Zorgbelang. De klachtenfunctionaris heeft hierdoor een onpartijdige rol.

## **De klachtenfunctionaris:**

- luistert naar uw verhaal
- kan u informeren en adviseren
- kan voor u bemiddelen
- doet geen uitspraak over uw klacht



# Samen zoeken naar de beste oplossing

---

## Officiële klacht

Bent u na de hulp van de organisatie en/of klachtenfunctionaris toch niet tevreden over de afhandeling van uw klacht? Dan kunt u een officiële klacht indienen bij de Raad van Bestuur, de klachtencommissie of de geschillencommissie van de organisatie. Dit is afhankelijk van het klachtenreglement. Alle zorgorganisaties moeten bij een erkende geschilleninstantie zijn aangesloten.

## Meer informatie

De onafhankelijke klachtenfunctionaris werkt in het kader van de Wet kwaliteit klachten en geschillen zorg (Wkkgz). Informatie over deze wet en het werk van de klachtenfunctionaris vindt u op de website van het landelijk Meldpunt Zorg: [landelijkmeldpuntzorg.nl](http://landelijkmeldpuntzorg.nl).

## Adviespunt Zorgbelang

De onafhankelijke klachtenfunctionaris wordt ingehuurd via Adviespunt Zorgbelang. Het Adviespunt is onderdeel van Zorgbelang Brabant|Zeeland en levert onafhankelijke cliëntondersteuning op het gebied van jeugdhulp, de Wet langdurige zorg (Wlz), het sociaal domein (Wmo/ Participatie en Jeugdwet) en de Wkkgz.



Zorgbelang Brabant|Zeeland staat voor een gezond en veerkrachtig Brabant en Zeeland. Wij vinden het belangrijk dat iedereen, ondanks ziekte, beperking, ouderdom of minder zelfredzaamheid, mee kan blijven doen aan de snel veranderende maatschappij.

Voor ons staan de mogelijkheden, behoeften en wensen van mensen op het gebied van zorg en welzijn centraal. Wij vinden het belangrijk dat het aanbod van zorgaanbieders, zorgfinanciers en overheden hierop aansluit. Wij zijn de verbindende schakel tussen al deze partijen.

### Samen werken aan gezondheid en veerkracht doen wij door:

- Het ondersteunen van individuele patiënten, cliënten en burgers vanuit **Adviespunt Zorgbelang**.
- Het uitvoeren van **projecten** in opdracht van gemeentelijke en provinciale overheden, zorgaanbieders, samenwerkingsverbanden en cliëntenraden/adviesraden.
- Het verzorgen en ontwikkelen van trainingen, workshops en themabijeenkomsten voor beleidsmakers, professionals, vrijwilligers en burgers vanuit **Academie Zorgbelang**.

Wij zijn werkzaam in de provincies Brabant en Zeeland.