

## Wat doet een klachtenfunctionaris?

Als uw cliënt een klacht over u indient bij Klachtenportaal Zorg, wordt altijd een onafhankelijke en deskundige klachtenfunctionaris ingezet. Hij of zij bemiddelt tijdens de klachtenprocedure. Dat betekent dat de klachtenfunctionaris u en uw cliënt ondersteunt om gezamenlijk tot een oplossing te komen. Dit doet hij of zij door zorgvuldig te luisteren en de verschillende visies te vertalen. Door ervoor te zorgen dat je elkaar weer begrijpt, komt er ook ruimte voor een oplossing waar beide partijen tevreden mee zijn. Als de klachtenprocedure wordt afgesloten, zijn ook de werkzaamheden van de klachtenfunctionaris beëindigd: hij of zij is niet betrokken bij andere procedures zoals een geschillenprocedure.

De klachtenfunctionarissen van Klachtenportaal Zorg zijn onafhankelijk, ervaren en deskundig. Ze houden zich aan het beroepsprofiel van klachtenfunctionarissen, Vkig en hebben een onpartijdige en onafhankelijke rol ten opzichte van zowel de zorgaanbieder als de cliënt. Ze zetten zich de gehele klachtenprocedure in om tot een afronding te komen met wederzijds begrip. En dat maken ze waar in de praktijk: in meer dan 90% van de zaken die Klachtenportaal Zorg behandelt, wordt de klacht voor beide partijen naar tevredenheid afgehandeld. U houdt tijdens de gehele klachtenprocedure dezelfde klachtenfunctionaris, die persoonlijk contact heeft met alle betrokkenen. Zo weet u zeker dat uw zaak alle aandacht krijgt die het verdient.

## Wat betekent de klachtenfunctionaris voor de zorgaanbieder en cliënt?

- De eerste opvang van zowel zorgaanbieder als cliënt m.b.t. de klacht;
- De klacht in ontvangst nemen en de klachtenprocedure starten;
- Het bieden van een luisterend oor aan alle betrokkenen;
- Ondersteunen bij het formuleren van de klacht;
- Uitleg geven over de klachtenprocedure;
- Signaleren en adviseren;
- Het ondersteunen van de zorgaanbieder bij het formuleren van het antwoord;
- Bemiddelen tussen zorgaanbieder en cliënt en het vertalen van de verschillende visies;
- Uitleg geven over het voorleggen van een geschil aan de geschillencommissie.