



# Klachtenreglement Bea Zorg

---

## Inleiding

Bea Zorg heeft zich als doel gesteld om aan de verwachtingen en behoeften van onze zorgvragers te voldoen. Toch kan het gebeuren dat u, als zorgvrager, niet helemaal tevreden bent over Bea Zorg.

De termen klachten en klagen hebben een negatieve klank. We vinden klachten weliswaar niet fijn, maar wel goed. Bea Zorg ziet klachten als een gratis advies. Want klachten zijn een kans om van fouten te leren en onze zorg- en dienstverlening te verbeteren. We vinden het belangrijk dat een zorgvrager zijn of haar klachten kenbaar kan maken zodat de tevredenheid hersteld wordt. Daarom gaat Bea Zorg zeer zorgvuldig met klachten om en reageren we er adequaat op.

U vindt het moeilijk om zelf uw ontevredenheid te bespreken, vraag dan gerust een familielid of vriend(in) om u daarbij te helpen. Zij kunnen namens u uw zorgen of ongenoegen verwoorden, of uw klacht bij Bea Zorg kenbaar maken. Hoe dat precies gaat leest u verder in dit klachtenreglement.

## Doel van het reglement

Op grond van de Wet kwaliteit klachten en geschillen zorg (afgekort: Wkkgz) is Bea Zorg verplicht een klachtenregeling te hebben. De klachtenregeling is gericht op het bereiken van een voor zorgvrager (of klager) en Bea Zorg bevredigende oplossing. Het klachtenreglement van Bea Zorg is van toepassing op haar zorgvragers (en vertegenwoordiger en/of naasten).

## Toepassingsgebied

We bieden zorgvragers en naasten een klachtenregeling bij het ontstaan van klachten. Het klachtenreglement van Bea Zorg voldoet aan de gestelde eisen in de Wkkgz en het uitvoeringsbesluit Wkkgz.

## Stappen voor het bespreken van een klacht

### Artikel 1: Een klacht eerst bespreken met Bea Zorg

Het heeft onze voorkeur dat u uw aandachtspunt, ontevredenheid of een klacht eerst bespreekt met uw persoonlijk begeleider op de locatie om te kijken of u samen tot een oplossing kunt komen.

Wanneer u er niet uitkomt met de persoonlijk begeleider kunt u contact opnemen met de zorgcoördinator van Bea Zorg.

Wanneer u er ook niet uitkomt met de zorgcoördinator van Bea Zorg kunt u uw klacht kenbaar maken via [klachten@beazorg.nl](mailto:klachten@beazorg.nl)

## **Artikel 2: Klacht indienen bij de klachtenfunctionaris**

Is na een gesprek met onze zorgcoördinator de situatie niet verbeterd of zijn er andere redenen waarom u het gesprek niet aan wilt gaan, dan bestaat de mogelijkheid om een klacht voor te leggen aan onze onafhankelijke klachtenfunctionaris.

Onze organisatie heeft een onafhankelijke klachtenfunctionaris. U of uw vertegenwoordiger kan een klacht indienen. De klachtenfunctionaris heeft als taak om te bemiddelen tussen u en onze organisatie Bea Zorg.

De klachtenfunctionaris benadert u naar aanleiding van uw klacht. Samen met de klachtenfunctionaris bepaalt u de vervolgstappen.

Komt u er niet uit of bent u niet tevreden over de oplossing dan kunt u naar de klachtencommissie of Geschillencommissie.

### **Hoe kunt u uw klacht kenbaar maken.**

Via de volgende link komt u op de pagina klachtenbehandeling voor nadere informatie:

<https://klachtenportaalzorg.nl/klacht-indienen-klachtenportaal-zorg/>

## **Artikel 3: Klacht indienen bij de Geschillencommissie Zorg**

De Geschillencommissie Zorg beoordeelt uw klacht conform het Geschillenreglement. U kunt het geschil bekend maken via de link: <https://geschillencommissiekpz.nl/geschil-indienen/>

De uitspraak van de Geschillencommissie is bindend. Een bindend advies betekent dat beide partijen aan het advies gebonden zijn en zich daaraan moeten houden.

## **Artikel 4: Vaststellen en wijziging klachtenreglement Bea Zorg**

Het klachtenreglement Bea Zorg is vastgesteld door de directie.

Het klachtenreglement is ook genoemd in onze algemene voorwaarden, die iedere nieuwe zorgvrager ontvangt bij aanvang van onze zorg- en dienstverlening.

In alle gevallen waarin dit klachtenreglement niet voorziet, beslist de directie van Bea Zorg.