

## Heb je een klacht (COSM)?

Op grond van de Wet kwaliteit klachten en geschillen zorg (Wkkgz) is Yadeborg verplicht een klachtenregeling te treffen voor een effectieve en laagdrempelige opvang en afhandeling van hem betreffende klachten.

Als jij/u een klacht hebt/heeft zijn er twee paden die jij/u kunt bewandelen.

1.

- Maak de klacht -voor zover dit mogelijk en gewenst is -eerst bespreekbaar met de persoon of personen tot wie de klachten zich richten of diens leidinggevenden.
- Maar een afspraak met de directeur (Geert Sibma) om de klacht te bespreken. Laat je hierbij eventueel ondersteunen iemand die je vertrouwt.
- Indien het ongenoegen niet is weggenomen, dan wel indien zich de situatie voordoet dat jij/u zich niet rechtstreeks tot de zorgaanbieder wil wenden, kan je een klacht indienen door op [klachtenportaalzorg.nl/klacht-indienen](https://klachtenportaalzorg.nl/klacht-indienen) het klachtenformulier in te vullen, of contact op te nemen met Klachtenportaal Zorg via [info@klachtenportaalzorg.nl](mailto:info@klachtenportaalzorg.nl).
- De klachtenfunctionaris zal zorgvuldig onderzoek doen naar de klacht en de mogelijkheden tot een bevredigende oplossing te komen.
- De klachtenfunctionaris kan verwijzen naar de Geschilleninstantie Geschillenportaal Zorg, als de klacht niet is opgelost en de klager de procedure wenst voort te zetten.

2.

- Leg het geschil, zonder tussenkomst van Yadeborg, voor aan de Geschillencommissie Klachtenportaal Zorg (zie [klachtenportaalzorg.nl/wp-content/uploads/2019/11/Geschillenreglement-KPZ-2018-2020.pdf](https://klachtenportaalzorg.nl/wp-content/uploads/2019/11/Geschillenreglement-KPZ-2018-2020.pdf)).

## Wil je meer informatie?

Het Klachtenreglement van Klachtenportaal Zorg is op iedere aangesloten zorgaanbieder van toepassing, die zorg verleent welke onder de Wkkgz valt is hier te vinden: [klachtenportaalzorg.nl/wp-content/uploads/2019/11/2020-Klachtenreglement-KPZ-Wkkgz.pdf](https://klachtenportaalzorg.nl/wp-content/uploads/2019/11/2020-Klachtenreglement-KPZ-Wkkgz.pdf).

**Het geschillenreglement van de erkende Geschillencommissie KPZ is op iedere aangesloten zorgaanbieder van toepassing, die zorg verleent welke onder de Wkkgz valt is hier te vinden:** [klachtenportaalzorg.nl/wp-content/uploads/2019/11/Geschillenreglement-KPZ-2018-2020.pdf](https://klachtenportaalzorg.nl/wp-content/uploads/2019/11/Geschillenreglement-KPZ-2018-2020.pdf)).

Op [klachtenportaalzorg.nl](https://klachtenportaalzorg.nl) staat meer informatie over hoe je een klacht kunt oplossen. Klachtenportaal zorg is bereikbaar op telefoonnummer 0228-322205.

Op de homepage van de Inspectie voor de Gezondheidszorg (IGJ) staat meer informatie over het indienen van een klacht bij de IGJ, ga naar [igj.nl](https://www.igj.nl).