



Klachtenregeling

WKKGZ

2026

Classificatie: Openbaar
Documentnummer: KRWKKGZ
Versie: 2.0

MeZa Zorg

Inhoud

1. Versie en geldigheid	2
2. Klachtenregeling	3
2.1 Een klacht melden?	3
3. Externe, onafhankelijke klachtenbehandeling	4
4. De Geschillencommissie	4

1. Versie en geldigheid

Dit beleid wordt van kracht na goedkeuring van het bestuur en blijft van kracht zolang daartoe aanleiding is. Na belangrijke wijzigingen dient dit beleid opnieuw te worden beoordeeld en de versiebeheertabel te worden bijgewerkt.

Versie	Status	Datum	Auteur	Toelichting
1.0	Definitief	01-11-2022	RvB	Definitief
2.0	Definitief	02-01-2026	RvB	Definitief

2. Klachtenregeling

Het verlenen van zorg blijft mensenwerk. Wij van MeZa Zorg doen ons uiterste best om u zo goed mogelijk te helpen

2.1 Een klacht melden?

Het verlenen van zorg blijft mensenwerk. Wij van MeZa Zorg doen ons uiterste best om u zo goed mogelijk te helpen. Het kan voorkomen dat u niet tevreden bent over de zorg die wij verlenen. Het klinkt vreemd, maar ook uw klacht willen we graag horen. Wij krijgen dan de mogelijkheid om onze dienstverlening te verbeteren en herhaling in de toekomst te voorkomen.

Heeft u een klacht? Probeer dit eerst te bespreken met desbetreffende medewerker. Indien dit niet mogelijk is, kunt u zich wenden tot zijn/haar leidinggevende. Een gesprek kan vaak een oplossing bieden.

Bent u na het gesprek nog niet tevreden of ziet u ertegen op om met de betrokken medewerker te spreken, dan kunt u een klacht indienen via het klachtenformulier. Hierna zal de klachtenfunctionaris contact met u opnemen.

De klachtenfunctionaris zal samen met u de klacht doornemen en bemiddelen tussen u en de betreffende medewerker. Indien u geen behoefte heeft aan de klachtenfunctionaris, dan is dat ook mogelijk. Bij de klachtenfunctionaris kunt u altijd uw verhaal kwijt omdat deze een onafhankelijke en neutrale positie heeft in de organisatie. Wat u bespreekt is en blijft vertrouwelijk.

Alle klachten die bij de functionaris worden ingediend worden geregistreerd. De klachtenfunctionaris brengt jaarlijks geanonimiseerd verslag uit aan de Raad van Bestuur.

U kunt online het klachtenformulier invullen via onderstaande link:

[Online klachtenformulier](#)

Lukt het openen van de link niet? Kopieer dan deze URL in uw browser:

<https://form.jotform.com/230074042210032>

Lukt het u online invullen van het klachtenformulier niet? Neemt u dan contact op via de mail met de klachtenfunctionaris klachten@mezazorg.nl of belt u naar 078-3038405 en vraag naar de klachtenfunctionaris.

3. Externe, onafhankelijke klachtenbehandeling

Wij proberen zo goed mogelijk voor u te zorgen. Toch kan het gebeuren dat u hierover niet tevreden bent. U kunt ons dit laten weten. U kunt uw vraag of klacht voorleggen aan het onafhankelijke Klachtenloket Zorg. Een medewerker van het Klachtenloket probeert uw klacht met informatie en advies op te lossen en kan u in contact brengen met een onafhankelijke klachtenfunctionaris. Die kan bemiddelen tussen u en ons, zodat we samen alsnog een goede oplossing kunnen vinden. U bereikt het Klachtenloket Zorg gemakkelijk door te bellen naar telefoonnummer 070-310 53 92. Dat kan van maandag tot en met vrijdag van 9.00 tot 17.00 uur. Of stuur een mail naar info@klachtenloket-zorg.nl.

Voor meer informatie kunt u kijken

op <https://www.degeschillencommissiezorg.nl/klachtenloket-zorg/>

4. De Geschillencommissie

U kunt ook een klacht indienen bij de externe en onafhankelijke Geschillencommissie Zorg Algemeen. Uw klacht wordt dan een geschil. Een onpartijdige, deskundige commissie beoordeelt uw geschil en u ontvangt een bindende uitspraak. Dat betekent dat u en wij ons aan de uitspraak moeten houden en niet in hoger beroep tegen de uitspraak kunnen gaan. Voor meer informatie hierover kijkt u op: www.degeschillencommissiezorg.nl.

klachtenloket
ZORG

