

# LTGzorg

LONNEKE GATSONIDES · AMBULANTE BEGELEIDING

---

## Klachten- regeling

Niet tevreden? Laat het weten.

### CONTACT

Lonneke Gatsonides  
Hoogstraat 27  
Sint-Michielsgestel

### BEREIKBAAR

06 8313 3943  
info@ltgzorg.nl  
ltgzorg.nl

### REGISTRATIES

KvK: 88532720  
AGB: 41545394  
Wtza-geregistreerd

Ik vind het belangrijk dat u tevreden bent over mijn zorgverlening. Toch kan het gebeuren dat er dingen misgaan of anders lopen dan u verwacht. Dit hoor ik graag, zodat ik samen met u naar een oplossing kan zoeken en mijn zorgverlening kan verbeteren.

STAP 1

## Ga het gesprek aan

---

Wanneer u als cliënt ontevreden bent over de door mij geleverde zorg, probeer dan eerst met mij het gesprek aan te gaan. Wij proberen er dan samen uit te komen.

Mocht het overleg dat wij samen voeren niet tot een oplossing leiden, dan heeft u de mogelijkheid een officiële klacht in te dienen bij de klachtenfunctionaris. In deze folder leest u hoe dat werkt.

**Reactietermijn:** Ik probeer binnen vijf werkdagen te reageren. Bij een formele klacht ontvangt u uiterlijk binnen zes weken een schriftelijk en gemotiveerd oordeel. Deze termijn kan eenmalig met maximaal vier weken worden verlengd. Ik laat u dat vooraf schriftelijk weten.

STAP 2

## Een klacht indienen

---

Uw klacht kan betrekking hebben op uw zorg of de manier waarop er met u wordt omgegaan. De klachtenregeling is ondergebracht bij ZZP-er in de Zorg.

U kunt zelf een klacht indienen. Uw wettelijk vertegenwoordiger kan dat ook namens u doen. De klacht wordt ontvangen door de klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris wordt er alleen bij betrokken indien u dat wenst.

### Klacht indienen

Via het online klachtenformulier:

[www.zzp-erindezorg.nl/klacht](http://www.zzp-erindezorg.nl/klacht)

De klachtenfunctionaris is ook bereikbaar via e-mail:

[klachtenfunctionaris@zzp-erindezorg.nl](mailto:klachtenfunctionaris@zzp-erindezorg.nl)

## De klachtenfunctionaris

---

Ik beschik over een onafhankelijke klachtenfunctionaris. Dit is een onafhankelijk persoon die u kan ondersteunen bij het zoeken naar een oplossing voor uw klacht.

Wanneer de klachtenfunctionaris uw klacht heeft ontvangen via het elektronische klachtenformulier, neemt deze contact met u op. U krijgt de ruimte om uw klacht toe te lichten. Er wordt u om toestemming gevraagd om mij als betrokken zorgaanbieder te informeren.

Vervolgens worden er afspraken gemaakt. De klachtenfunctionaris stelt mij ook op de hoogte van de ingediende klacht. De klachtenfunctionaris kijkt of er nog een gesprek mogelijk is en kan daarbij aanwezig zijn om te bemiddelen.

- Is onafhankelijk, neutraal en onpartijdig
- Behandelt uw klacht altijd vertrouwelijk
- Onderneemt alleen stappen in overleg met u
- Kan bemiddelen bij een gesprek tussen u en mij
- Is kosteloos

Binnen zes weken ontvangt u van mij een schriftelijke reactie op uw klacht. Ook de klachtenfunctionaris stuurt een afsluitende brief met het resultaat van de afhandeling en de bemiddeling.

STAP 3

## Geschilleninstantie

Indien u het niet eens bent met de manier waarop uw klacht is opgelost, en komen wij met de hulp van de klachtenfunctionaris niet tot een oplossing, dan verandert uw klacht in een geschil. U kunt uw geschil voorleggen aan de erkende geschilleninstantie.

### LTGzorg is aangesloten bij Erisietsmisgegaan.nl

De geschilleninstantie is onafhankelijk en onpartijdig. Zij geeft binnen 6 maanden een oordeel over het geschil. De uitspraak is bindend voor alle partijen — u als cliënt en ik als zorgaanbieder kunnen hiertegen niet in beroep.

**Meer informatie:** [www.erisietsmisgegaan.nl](http://www.erisietsmisgegaan.nl)

De klachtenfunctionaris kan u begeleiden bij het voorleggen van uw geschil, als u dat wenst.

## Wat kunt u verwachten?

01

Elke klacht wordt serieus genomen

02

U ontvangt altijd een reactie

03

Uw klacht wordt vertrouwelijk behandeld

04

Een klacht heeft geen gevolgen voor uw zorg

# Privacy

---

De klachtenfunctionaris registreert uw klacht en persoonsgegevens en werkt volgens de privacyregels van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Daarnaast registreert ZZP-er in de Zorg alle klachten anoniem.

## Contactgegevens klachtenfunctionaris

Online formulier: [www.zzp-erindezorg.nl/klacht](http://www.zzp-erindezorg.nl/klacht)

E-mail: [klachtenfunctionaris@zzp-erindezorg.nl](mailto:klachtenfunctionaris@zzp-erindezorg.nl)

---

*Deze klachtenregeling is vastgesteld conform de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz), in overeenstemming met het modelreglement van ZZP-er in de Zorg.*