KLACHTENPROCEDURE

Kracht Zit In Jezelf

Zorgvuldig omgaan met onvrede en klachten

Aangesloten bij Klachtenportaal Zorg (KPZ)

Versie Februari 2026

Klachtenprocedure – Kracht Zit In Jezelf

Kracht Zit In Jezelf vindt het belangrijk dat cliënten tevreden zijn over de begeleiding en ondersteuning die zij ontvangen. Toch kan het voorkomen dat u niet tevreden bent over de geboden hulp, de communicatie, gemaakte afspraken of de manier waarop u bent behandeld.

Wanneer u ergens niet tevreden over bent, horen wij dit graag. Een klacht zien wij niet alleen als een uiting van onvrede, maar ook als een mogelijkheid om onze dienstverlening te verbeteren.

Kracht Zit In Jezelf is aangesloten bij **Klachtenportaal Zorg (KPZ)** voor een onafhankelijke behandeling van klachten.

1. Bespreek uw onvrede
Wanneer u ergens niet tevreden over bent, kunt u dit in eerste instantie bespreken met uw begeleider van Kracht Zit In Jezelf.

Wij proberen samen met u te bespreken:

- waar u niet tevreden over bent;
- wat er volgens u anders had moeten gaan;
- wat u nodig heeft om tot een passende oplossing te komen;
- of en welke afspraken gemaakt kunnen worden om herhaling te voorkomen.

Het uitgangspunt is om klachten zoveel mogelijk in goed overleg en op een laagdrempelige manier op te lossen.

U bent echter niet verplicht om uw klacht eerst rechtstreeks met Kracht Zit In Jezelf te bespreken wanneer u dit niet wilt of wanneer u zich hier niet prettig bij voelt.

2. Onafhankelijke ondersteuning
Wanneer wij er samen niet uitkomen, of wanneer u uw klacht liever niet rechtstreeks met Kracht Zit In Jezelf bespreekt, kunt u contact opnemen met **Klachtenportaal Zorg**.

Klachtenportaal Zorg is onafhankelijk van Kracht Zit In Jezelf.

Afhankelijk van de vorm van zorg of ondersteuning die u ontvangt, kan uw klacht vallen onder bijvoorbeeld:

- de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz);
- de Jeugdwet;
- de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo).

Klachtenportaal Zorg kan beoordelen welke klachtenprocedure in uw situatie van toepassing is.

3. Indienen van een klacht
Een klacht kan bij Klachtenportaal Zorg worden ingediend:

Online:
via het klachtenformulier op de website van Klachtenportaal Zorg

E-mail:
info@klachtenportaalzorg.nl

Post:
Klachtenportaal Zorg
Westeinde 14a
1601 BJ Enkhuizen

Na ontvangst van de klacht beoordeelt Klachtenportaal Zorg welke procedure van toepassing is en wordt uitgelegd welke vervolgstappen mogelijk zijn.

4. Onafhankelijke klachtenfunctionaris
Bij de behandeling van een klacht kan een onafhankelijke klachtenfunctionaris van Klachtenportaal Zorg worden betrokken.

De klachtenfunctionaris kan onder andere:

- luisteren naar de klacht;
- helpen bij het formuleren van de klacht;
- uitleg geven over de klachtenprocedure;
- ondersteunen bij gesprekken;
- bemiddelen tussen de cliënt en Kracht Zit In Jezelf;
- helpen bij het zoeken naar een passende oplossing.

De klachtenfunctionaris is onafhankelijk en niet werkzaam voor Kracht Zit In Jezelf.

5. Procedure Wkkgz
Wanneer de klacht onder de **Wkkgz** valt, geldt in hoofdlijnen de volgende procedure.

Na schriftelijke indiening van de klacht zet Kracht Zit In Jezelf zich ervoor in om binnen **6 weken** tot een oplossing en een onderbouwd oordeel over de klacht te komen.

Indien noodzakelijk kan deze termijn met maximaal **4 weken** worden verlengd. De cliënt wordt hierover geïnformeerd en ontvangt daarbij een toelichting.

Wanneer beide partijen hiermee instemmen, kan in bepaalde situaties een verdere verlenging plaatsvinden, bijvoorbeeld wanneer meer tijd nodig is voor bemiddeling.

In het schriftelijke oordeel wordt onder andere aangegeven hoe Kracht Zit In Jezelf tegen de klacht aankijkt, welke beslissingen zijn genomen en of naar aanleiding van de klacht maatregelen worden getroffen.

6. Geschillencommissie bij Wkkgz
Wanneer een klacht die onder de Wkkgz valt na het doorlopen van de klachtenprocedure niet naar tevredenheid is opgelost, kan de cliënt de klacht voorleggen aan de erkende **Geschillencommissie KPZ**.

De geschillencommissie is onafhankelijk, onderzoekt het geschil en doet een bindende uitspraak. Onder bepaalde voorwaarden kan de geschillencommissie ook een schadevergoeding toekennen.

7. Klachten binnen de Jeugdwet
Wanneer de begeleiding onder de **Jeugdwet** valt, geldt de klachtenprocedure Jeugdzorg van Klachtenportaal Zorg.

Na het indienen van de klacht bespreekt Klachtenportaal Zorg met de cliënt welke route passend is. Er zijn twee mogelijkheden:

Route A – klachtenfunctionaris
Een onafhankelijke klachtenfunctionaris probeert door middel van gesprekken en bemiddeling samen met de cliënt en Kracht Zit In Jezelf tot een oplossing te komen.

Route B – Klachtencommissie Jeugd
De cliënt kan ervoor kiezen om de klacht voor te leggen aan de Klachtencommissie Jeugd. Dit kan ook wanneer bemiddeling door de klachtenfunctionaris niet tot een passende oplossing heeft geleid.

De Klachtencommissie Jeugd beoordeelt de klacht en kan aanbevelingen doen aan Kracht Zit In Jezelf.

8. Klachten binnen de Wmo
Wanneer de ondersteuning uitsluitend onder de **Wmo** valt, kan de Wmo-klachtenprocedure van toepassing zijn. De gemeente bepaalt uiteindelijk welke klachtenprocedure gevolgd moet worden.

Binnen deze procedure kan ondersteuning worden geboden door een onafhankelijke klachtenfunctionaris. Ook kan de klacht worden voorgelegd aan de Klachtencommissie Wmo.

Bij twijfel over welke procedure van toepassing is, kan contact worden opgenomen met Klachtenportaal Zorg.

9. Vertrouwelijkheid en privacy
Een klacht wordt zorgvuldig en vertrouwelijk behandeld.

Alleen informatie die noodzakelijk en relevant is voor de behandeling van de klacht wordt gedeeld met de personen of organisaties die bij de klachtenprocedure betrokken zijn.

Persoonsgegevens worden verwerkt volgens de geldende privacywetgeving.

10. Geen nadelige gevolgen
Het indienen van een klacht heeft geen nadelige gevolgen voor de cliënt.

Kracht Zit In Jezelf vindt het belangrijk dat cliënten vrij hun zorgen, onvrede of klachten kunnen uitspreken. Een klacht wordt serieus genomen en waar mogelijk gebruikt om de kwaliteit van de begeleiding en dienstverlening te verbeteren.

11. Contactgegevens

Kracht Zit In Jezelf
Contactpersoon: Chris Wierenga

Onafhankelijke klachtenregeling:
Klachtenportaal Zorg
Westeinde 14a
1601 BJ Enkhuizen
E-mail: info@klachtenportaalzorg.nl
Telefoon: 0228-322205

Voor de actuele klachtenprocedure, het klachtenreglement en het digitaal indienen van een klacht kunt u terecht bij Klachtenportaal Zorg.