



Klachtenregeling Gaafwerk

Auteur:	Management Gaafwerk
Documenteigenaar:	Directie Gaafwerk
Datum vaststelling:	26-01-2026
Evaluatiedatum:	20-01-2027
Versie:	1.1
Status:	Officieel organisatie document



Inhoudsopgave

Inleiding	2
1.1 Doel van de klachtenregeling	2
1.2 Toepassingsgebied	2
1.3 Verantwoordelijk	2
2.0 Klachtenregeling Gaafwerk	3
2.1 Klacht bespreken met de betrokken zorgverlener	3
2.2 Klacht indienen bij het Klachtenportaal Zorg	3
2.3 Klacht indienen bij de Geschillencommissie	3
2.4 Privacy en vertrouwelijkheid	4
2.5 Registratie en kwaliteitsverbetering	4
3.0 Vaststellen en wijziging klachtenregeling	4

Gaafwerk



Inleiding

Gaafwerk ziet klachten als een waardevolle bron van feedback en verbetering. Wij vinden het belangrijk dat cliënten, naasten en betrokkenen zijn of haar klacht kenbaar kunnen maken zodat de tevredenheid hersteld wordt. Soms gaat iets niet goed en bent u niet tevreden. Wij willen dat graag weten, zodat we dat kunnen oplossen.

1.1 Doel van de klachtenregeling

De klachtenregeling beschrijft hoe Gaafwerk omgaat met klachten, conform de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz). Het doel hiervan is om duidelijk te maken hoe Gaafwerk met klachten omgaat en wat de procedures zijn.

1.2 Toepassingsgebied

Deze klachtenregeling is van toepassing op cliënten van Gaafwerk, hun wettelijke vertegenwoordigers en naasten. De regeling heeft betrekking op alle vormen van zorg en ondersteuning die Gaafwerk aanbiedt.

1.3 Verantwoordelijk

De directie van Gaafwerk is verantwoordelijk voor de klachtenregeling. De directie is verantwoordelijk voor de afhandeling, registratie en evaluatie van klachten.

Gaafwerk



2.0 Klachtenregeling Gaafwerk

2.1 Klacht bespreken met de betrokken zorgverlener

- A. Het heeft onze voorkeur dat u de klacht eerst bespreekt met uw persoonlijk begeleider van Gaafwerk om te kijken of u samen de klacht kunt oplossen.
- B. Wanneer u er niet uitkomt met de persoonlijk begeleider kunt u contact opnemen met de directie: Paul Steller. Hij is bereikbaar op het volgende telefoonnummer: (0314) 20 00 53 of via e-mail: p.steller@gaafwerk.nl.
- C. Gaafwerk streeft ernaar om binnen 5 werkdagen te reageren op een klacht. Om vervolgens de klacht zo snel mogelijk, maar uiterlijk binnen 6 weken, na melding af te handelen. Indien meer tijd nodig is, worden betrokkenen hierover (schriftelijk) geïnformeerd.
- D. Wanneer u er ook niet uitkomt met de directie van Gaafwerk kunt u uw klacht indienen bij Klachtenportaal Zorg. De cliënt kan zich tijdens deze fase laten bijstaan door een familielid of vertrouwenspersoon.

2.2 Klacht indienen bij het Klachtenportaal Zorg

Gaafwerk heeft een onafhankelijke en externe klachtenfunctionaris. U kunt hier uw klacht indienen als de klacht intern niet naar tevredenheid is opgelost. De klachtenfunctionaris heeft als taak om te bemiddelen tussen u en Gaafwerk. De klachtenfunctionaris is onafhankelijk en kosteloos.

- A. U kunt uw klacht kenbaar maken bij het Klachtenportaal Zorg. U kunt de klacht op verschillende manieren indienen:
 - Via email: info@klachtenportaalzorg.nl
 - Via het online klachtenformulier op www.klachtenportaalzorg.nl.
- B. De klachtenfunctionaris van Klachtenportaal Zorg benadert u naar aanleiding van uw klacht.
- C. De klachtenfunctionaris neemt de klacht in behandeling en handelt volgens het klachtenreglement. Deze is te vinden op de website www.klachtenportaalzorg.nl. De klachtenfunctionaris zal starten met een onderzoek naar de klacht. Te beginnen bij hoor en wederhoor van de klager en de zorgaanbieder.
- D. Indien de klacht niet is opgelost en de klager wil de procedure voortzetten, zal de klachtenfunctionaris doorverwijzen naar de Geschillencommissie Geschillenportaal Zorg.

2.3 Klacht indienen bij de Geschillencommissie

Indien u ontevreden bent over het adviserend advies van de klachtenfunctionaris van Klachtenportaal Zorg, heeft u de mogelijkheid om de klacht neer te leggen bij de Geschillencommissie zorg. De geschillencommissie beoordeelt de klacht conform het geschillenreglement. Deze is te vinden op de website www.geschillencommissiekpz.nl. De uitspraak van de Geschillencommissie Zorg is bindend voor alle betrokken partijen. Voor de procedure verwijzen we naar de Geschillencommissie zorg.

U kunt het geschil op verschillende manieren indienen:

1. Via het online formulier: [Geschil indienen - Geschillencommissie KPZ](#)



2. Via e-mail: secretaris@geschilleninstantiekpz.nl
3. Per post naar: Geschillencommissie KPZ, postbus 222, 1600 AE Enkhuizen

2.4 Privacy en vertrouwelijkheid

Gaafwerk behandelt klachten vertrouwelijk. Persoonsgegevens worden verwerkt conform de geldende privacywetgeving (AVG). Informatie wordt uitsluitend gedeeld met personen die betrokken zijn bij de behandeling van de klacht.

2.5 Registratie en kwaliteitsverbetering

Klachten worden geregistreerd. Het management analyseert klachten en gebruikt deze informatie voor het verbeteren van de kwaliteit van zorg en dienstverlening. De uitkomsten worden betrokken bij het kwaliteitsbeleid van Gaafwerk.

3.0 Vaststellen en wijziging klachtenregeling

Deze klachtenregeling is vastgesteld door het management van Gaafwerk. De regeling wordt jaarlijks geëvalueerd en indien nodig aangepast. In alle situaties waarin deze klachtenregeling niet voorziet, beslist de directie van Gaafwerk.

Gaafwerk