

	5.14 Klachten- en Geschillenregeling FWZ	
	Versiedatum: 27 november 2026	Pagina 1 van 3

Algemeen

Freeway Zorg is lid van de Coöperatie Hesterhuizen. Wij werken voortdurend aan het verbeteren van de kwaliteit van zorg en ondersteuning. Toch kan het voorkomen dat je als cliënt – of als vertegenwoordiger van een cliënt – niet geheel tevreden bent over de dienstverlening.

Ontevredenheid kan veel oorzaken hebben. Je kunt bijvoorbeeld ervaren dat:

- je niet de juiste zorg of begeleiding hebt gekregen;
- je onjuist of onzorgvuldig bent bejegend;
- je onterecht bent afgewezen voor ondersteuning of een voorziening.

Een klacht is niet negatief: het helpt ons om de zorg te verbeteren. Wij behandelen klachten zorgvuldig, onafhankelijk en volgens de wettelijke richtlijnen.

Deze klachten- en geschillenregeling beschrijft hoe Freeway Zorg omgaat met onvrede, klachten en geschillen van cliënten.

Wij werken volgens de Wkkgz, Wmo en Wzd, en zijn aangesloten bij Klachtenportaal Zorg (KPZ).

Ons doel is:

- klachten zorgvuldig, laagdrempelig en onafhankelijk behandelen;
- de kwaliteit van zorg structureel verbeteren;
- cliënten te ondersteunen in hun rechten.

Aansluiting bij KPZ

Wij zijn lid van: Klachtenportaal Zorg – Klachtenregeling voor zzp'ers en kleinschalige zorgaanbieders (klachtenportaalzorg.nl)

Ons lidmaatschap omvat:

- ✓ Klachtenregeling
- ✓ Onafhankelijke klachtenfunctionaris
- ✓ Klachtencommissie Wmo
- ✓ Aansluiting bij de Wkkgz-erkende Geschilleninstantie KPZ
- ✓ Klachtenregeling Wzd

Hiermee voldoen wij volledig aan alle wettelijke verplichtingen.

Klachtenprocedure

Stap 1 – Interne bespreken met de organisatie

Wij vragen je om je onvrede eerst te bespreken binnen de eigen organisatie. Dit kan met:

- je begeleider,
- de teamleider, of
- (indien nodig) de directie.

Vaak is een misverstand snel op te lossen wanneer het bespreekbaar wordt gemaakt. Soms lukt dat niet, of ervaar je dat je er samen niet uitkomt. Dan kun je ondersteuning vragen.

	5.14 Klachten- en Geschillenregeling FWZ	
	Versiedatum: 27 november 2026	Pagina 2 van 3

Stap 2 – Vertrouwenspersoon

Wanneer je hulp wilt bij het bespreken of oplossen van een klacht, kun je terecht bij onze onafhankelijke vertrouwenspersoon, Walter de Jonge

E-mail: info@walterdejonge.nl

De vertrouwenspersoon:

- luistert naar je verhaal;
- gaat vertrouwelijk om met alles wat je vertelt;
- bespreekt geen informatie met begeleiders, teamleiders of huisgenoten zonder jouw toestemming;
- denkt mee over mogelijke oplossingen;
- kan je adviseren om de klacht op een andere plek in te dienen.

Specifiek voor Wlz + mogelijk dwang in de zorg (Wzd)

Als je zorg ontvangt vanuit de Wlz, en je klacht gaat over onvrijwillige zorg of vrijheidsbeperkende maatregelen, dan verwijst Walter je direct door naar de:

Cliëntvertrouwenspersoon Wzd (Zorgbelang)

Deze vertrouwenspersoon ondersteunt je bij het bespreken van situaties rondom dwang in de zorg.

Specifiek voor Wmo-financiering

Ontvang je zorg vanuit de Wmo, dan kan Walter je zo nodig doorverwijzen naar de vertrouwenspersoon van jouw gemeente.

Je mag ook zelf rechtstreeks contact opnemen met de juiste vertrouwenspersoon (Wzd – Zorgbelang, of vertrouwenspersoon Wmo van de gemeente).

Stap 3 - Externe klachtenfunctionaris (KPZ)

Wanneer de interne stappen of het gesprek met de vertrouwenspersoon niet tot een oplossing leiden, kun je terecht bij de onafhankelijke klachtenfunctionaris van KPZ.

Contact: www.klachtenportaalzorg.nl

De onafhankelijke klachtenfunctionaris:

- ondersteunt de cliënt;
- bemiddelt onafhankelijk;
- adviseert over vervolgstappen;
- begeleidt naar de klachtencommissie indien nodig.

De klachtenfunctionaris:

- helpt bij het formuleren van de klacht;
- bemiddelt onafhankelijk;
- ondersteunt zowel cliënt als organisatie richting een oplossing;
- bepaalt of doorverwijzing naar de klachtencommissie nodig is.

Stap 4 – Klachtencommissie KPZ (Wkkgz / Wmo / Wzd)

	5.14 Klachten- en Geschillenregeling FWZ	
	Versiedatum: 27 november 2026	Pagina 3 van 3

Als bemiddeling niet voldoende is, kan de klacht worden voorgelegd aan de onafhankelijke Klachtencommissie van KPZ.

Deze commissie:

- onderzoekt de klacht objectief;
- volgt de wettelijke reactietermijnen;
- doet een zwaarwegende aanbeveling aan de zorgaanbieder.

Termijnen (Wkkgz):

- ontvangstbevestiging binnen 3 werkdagen;
- reactie zorgaanbieder binnen 14 dagen, tenzij langer nodig is.

Geschillenprocedure

Indien de klacht niet naar tevredenheid wordt opgelost, of indien er sprake is van een geschil, kan dit worden voorgelegd aan de Wkkgz-erkende Geschilleninstantie KPZ.

Deze instantie:

- onderzoekt het geschil;
- spreekt een bindend oordeel uit;
- kan schadeclaims tot € 25.000 behandelen.

Overige bepalingen

Vertrouwelijkheid en privacy

Alle gesprekken en documenten worden vertrouwelijk behandeld.

De AVG (privacywetgeving) is altijd van toepassing.

Terugkoppeling en verbeteracties

Binnen 1 maand na een uitspraak van de klachtencommissie laat de zorgaanbieder schriftelijk weten:

- of er maatregelen worden genomen;
- welke dat zijn.

Bij afwijking van de termijn wordt een nieuwe datum met toelichting verstrekt.

Kosten

Het indienen van een klacht of geschil is voor cliënten kosteloos.