

KLACHTENREGELING

Informatie voor cliënten van Bezig Bijtje Zorgt | Laatste update: Augustus 2026

Bij Bezig Bijtje Zorgt staat de kwaliteit van onze zorg en ondersteuning voorop. Wij doen er alles aan om u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Toch kan het voorkomen dat u ergens niet tevreden over bent. Wij nemen uw opmerkingen en klachten uiterst serieus en gebruiken deze om onze dienstverlening continu te verbeteren.

Deze klachtenregeling is opgesteld volgens de eisen van de *Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz)* en beschrijft de procedure die wij volgen wanneer u een klacht indient.

1. Bespreek uw onvrede eerst intern

Heeft u een opmerking, klacht of wens? Wij stellen het op prijs als u dit in eerste instantie direct bespreekt met de betrokken medewerker of met de leidinggevende van Bezig Bijtje Zorgt. In een open gesprek kunnen veel situaties en misverstanden direct worden opgelost.

2. Een officiële klacht indienen

Als we er samen niet uitkomen, of als u het lastig vindt om uw klacht rechtstreeks te bespreken, dan kunt u een officiële klacht bij ons indienen.

- **Digitaal indienen:** U kunt gebruikmaken van ons digitale klachtenformulier op de website of een e-mail sturen naar ons kantoor via klachten@bezigbijtjezorgt.nl.
- **Ontvangstbevestiging:** Na ontvangst van uw klacht sturen wij u binnen 3 werkdagen een schriftelijke ontvangstbevestiging.

3. Ondersteuning van de onafhankelijke Klachtenfunctionaris

Als cliënt van Bezig Bijtje Zorgt heeft u recht op gratis ondersteuning van een onafhankelijke klachtenfunctionaris. Deze functionaris is onpartijdig, behandelt uw informatie strikt vertrouwelijk en kan u helpen bij het formuleren van de klacht of bemiddelen tussen u en Bezig Bijtje Zorgt.

Onze onafhankelijke klachtenfunctionaris is ondergebracht bij **Klachtenportaal Zorg** (via SoloPartners).

Contactgegevens Klachtenportaal Zorg

Website / Klacht indienen: www.klachtenportaalzorg.nl/klacht-indienen/

E-mail: info@klachtenportaalzorg.nl

4. Onderzoek en ons oordeel

De directie van Bezig Bijtje Zorgt zal uw klacht zorgvuldig onderzoeken en u op de hoogte houden van de voortgang.

- **Termijn:** Wij streven ernaar om uw klacht binnen 6 weken af te handelen.
- **Schriftelijke reactie:** U ontvangt van ons een schriftelijk, gemotiveerd oordeel. Hierin staat tot welke uitkomst het onderzoek heeft geleid en welke maatregelen er eventueel worden genomen om herhaling te voorkomen.
- **Verlenging:** Is er voor een zorgvuldig onderzoek meer tijd nodig? Dan kan de afhandelingstermijn met maximaal 4 weken worden verlengd. Wij zullen u hierover altijd tijdig en schriftelijk informeren.

5. De Geschillencommissie

Leidt ons oordeel en/of de bemiddeling van de klachtenfunctionaris niet tot een voor u bevredigende oplossing? Of wordt de wettelijke afhandelingstermijn niet behaald? Dan is er sprake van een formeel geschil.

U kunt uw klacht dan voorleggen aan de externe, onafhankelijke **Geschillencommissie van Klachtenportaal Zorg**. De uitspraak van deze geschillencommissie is bindend voor beide partijen.

Bezig Bijtje Zorgt | KvK: 87054353 | info@bezigbijtjezorgt.nl