

Klachtenreglement

Care2Connect B.V.

Versie 2026 • Op basis van de WKKGZ

Inleiding

Care2Connect hecht grote waarde aan de kwaliteit van onze zorg en dienstverlening. Wanneer u toch niet tevreden bent, wil Care2Connect dat graag weten. Dit klachtenreglement beschrijft hoe wij omgaan met uw klacht, welke stappen we doorlopen en wat u van ons kunt verwachten.

Wettelijke grondslag: Dit reglement is opgesteld conform de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz). Care2Connect is aangesloten bij Klachtenportaal Zorg (KPZ) voor onafhankelijke klachtbehandeling en geschillenbeslechting.

Overzicht klachtenprocedure

Uw klacht doorloopt maximaal drie stappen. De meeste klachten worden al in stap 1 of 2 opgelost.

1

Informeel gesprek

Bespreek uw onvrede direct met de begeleider van uw kind of het management van Care2Connect — mondeling of schriftelijk.

2

Formele klacht

Dien uw klacht schriftelijk in via klacht@care2connect.eu. Wij handelen deze af binnen 6 weken, eventueel met inzet van een onafhankelijke klachtenfunctionaris.

3

Geschillencommissie

Bent u na stap 2 nog niet tevreden? Dan kunt u de erkende Geschillencommissie KPZ inschakelen voor een bindende uitspraak.

Stap 1 — Informele klacht

Bent u ontevreden over de zorg of dienstverlening van Care2Connect, dan kunt eerst een **informele klacht** indienen. Dat kan op de volgende manieren:

-
- Bespreek uw onvrede bij voorkeur eerst met de begeleider van uw kind.
 - Vindt u dat lastig, of gaat het niet om de begeleiding zelf? Neem dan contact op met de leidinggevende of het management van Care2Connect.
 - Een informele klacht kunt u zowel mondeling als schriftelijk indienen. Bij een schriftelijke melding kunt u een e-mail sturen naar klacht@care2connect.eu.

Na het ontvangen van uw informele klacht zijn wij verplicht u te informeren over:

- de klachtenregeling van Care2Connect;
- de mogelijkheid om kosteloos gebruik te maken van een onafhankelijke klachtenfunctionaris via Klachtenportaal Zorg.

Stap 2 — Formele klacht

Indienen

Bent u na een informeel gesprek nog niet tevreden, of wilt u uw klacht direct formeel indienen? Formele klachten worden uitsluitend schriftelijk behandeld. U dient uw klacht in via:

E-mail: klacht@care2connect.eu

Vermeld: uw naam, contactgegevens, een omschrijving van de klacht en — indien van toepassing — de betrokken medewerker of locatie.

Wat kunt u verwachten?

Nadat wij uw formele klacht hebben ontvangen:

- nemen wij binnen één week contact met u op;
- bieden wij u de mogelijkheid uw klacht mondeling toe te lichten;
- informeren wij u over de klachtenregeling en de inzet van een klachtenfunctionaris;
- ontvangt u uiterlijk binnen zes weken een schriftelijke reactie met daarin:
 - het oordeel naar aanleiding van het onderzoek, met onderbouwing;
 - de beslissingen die zijn genomen;
 - de maatregelen die worden getroffen en binnen welke termijn.

Klachtenfunctionaris (optioneel)

U kunt op elk moment tijdens de klachtenprocedure vragen om ondersteuning van een onafhankelijke klachtenfunctionaris via Klachtenportaal Zorg. Dit is een gratis dienst. De

klachtenfunctionaris denkt met u mee, helpt uw klacht te verwoorden en kan bemiddelen tussen u en Care2Connect. U bepaalt zelf of en wanneer u hiervan gebruik maakt.

Verlenging van de behandeltermijn

De standaard termijn van zes weken kan eenmalig worden verlengd met vier weken. Care2Connect informeert u hierover tijdig en schriftelijk, met vermelding van de reden.

Met wederzijdse instemming van u en Care2Connect kan de termijn verder worden opgerekt, bijvoorbeeld wanneer er is afgesproken een mediationtraject te starten. In dat geval zijn beide partijen het eens over het opschorten van de formele termijn in afwachting van de uitkomst van de mediation.

Stap 3 — Geschillencommissie KPZ

Bent u na de formele klachtafhandeling (stap 2) niet tevreden met de uitkomst of de manier waarop uw klacht is behandeld? Dan kunt u uw klacht voorleggen aan de erkende Geschillencommissie van Klachtenportaal Zorg.

Website: www.geschillencommissiekpz.nl/geschil-indienen/

Let op: de geschillencommissie neemt het oordeel van Care2Connect mee in haar beoordeling.

De geschillencommissie:

- onderzoekt de situatie onpartijdig;
- doet een bindende uitspraak waaraan beide partijen zich moeten houden;
- kan een schadevergoeding toekennen indien daartoe aanleiding bestaat.

Contact

Care2Connect B.V.

klacht@care2connect.eu

070-7857631

www.care2connect.eu

Klachtenportaal Zorg (KPZ)

www.klachtenportaalzorg.nl

Geschillencommissie:

www.geschillencommissiekpz.nl