



Kwaliteitsdocument | 302 | Klachtenregeling

Vastgesteld op: 20 oktober 2025
Door: Raad van Bestuur
Bijlage: Infographic Zorggeschil

Waarom deze regeling?

Bij Albero Zorggroep vinden we het belangrijk dat jij je gehoord, gezien en veilig voelt. Toch kan het gebeuren dat je ergens niet tevreden over bent. Misschien ben je cliënt, familielid of wettelijk vertegenwoordiger.

Deze klachtenregeling is opgesteld volgens de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz). Dat betekent dat jouw klacht altijd serieus, vertrouwelijk en onafhankelijk wordt behandeld. Jij hebt het recht om een klacht in te dienen, en wij zijn verplicht om dit zorgvuldig op te volgen.

Hoe werkt het?

Stap 1: Eerst samen oplossen

- Bespreek de klacht direct met de medewerker of betrokkene.
- Vaak kan een klacht zo snel en eenvoudig opgelost worden.

Stap 2: Formeel een klacht indienen

Wil je dat jouw klacht officieel wordt behandeld? Dan kun je een formele klacht indienen:

- **Per e-mail:** klachten@alberozorggroep.nl
- **Per post:** Albero Zorggroep, t.a.v. klachtenfunctionaris, Postbus 90, 6850 AB Huissen

Stap 3: Ontvangst & behandeling

- Binnen 5 werkdagen krijg je een ontvangstbevestiging.
- Onze klachtenfunctionaris onderzoekt de klacht en spreekt zowel jou als de betrokken medewerker(s).
- We streven ernaar binnen 6 weken een oplossing te vinden. Als het langer duurt, hoor je dat op tijd.

Stap 4: Uitkomst

Je ontvangt schriftelijk:

- de bevindingen van het onderzoek.
- het oordeel (gegrond, ongegrond of gedeeltelijk gegrond).
- eventuele verbetermaatregelen.



Niet tevreden?

Ben je niet tevreden met de afhandeling? Dan kun je terecht bij de onafhankelijke klachtenfunctionaris van Quasir. Quasir is een externe en onafhankelijke klachtencommissie. Zij staan los van Albero Zorggroep en behandelen jouw klacht volledig vertrouwelijk. De klachtenfunctionaris beoordeelt vervolgens of de klacht wordt doorgezet naar de klachtencommissie van Quasir of naar Geschilleninstantie Zorggeschil.

- Klacht indienen via formulier: [Klik hier](#)
- Telefoon: 06 48445538 (ma–vr 9.00–17.00 uur)
- E-mail: bemiddeling@quasir.nl
- Meer informatie: www.quasir.nl/klachtencommissie-quasir

Je krijgt binnen 2 werkdagen een reactie.

Geschilleninstantie Zorggeschil

Heeft de klachtenfunctionaris van Quasir jou geadviseerd om contact op te nemen met Geschilleninstantie Zorggeschil of vind je dat jouw klacht niet goed is opgelost door de klachtenfunctionaris van Quasir? Dan kun je terecht bij de Geschilleninstantie Zorggeschil. Deze instantie doet een bindende uitspraak.

- Website: www.zorggeschil.nl
- Adres: De Meenthe 6, 8471 ZP Wolvega
- E-mail: info@zorggeschil.nl
- Telefoon: 0561 618711



Bijlage 1: Infographic klachtenregeling



1.
1



U bent ontevreden over uw zorg.

6.
6



U meldt uw klacht schriftelijk bij de zorgaanbieder. U ontvangt binnen 6 weken* een oordeel.

2.
2



U praat over uw klachten met uw zorgaanbieder.

7.
7



U bent niet tevreden met het oordeel. U meldt uw klacht bij Geschilleninstantie Zorggesgil (GZ) (tenzij uw zorgaanbieder bij GZ is aangesloten) U betaalt € 50,- klachtengeld.

3.
3



U komt samen tot een oplossing. U kunt uw klacht loslaten.

8.
8



GZ doet bindende uitspraak. U kunt veroordeeld worden tot een bijdrage van max € 500,- in de proceskosten. GZ kan u letselschade vergoeding toekennen tot max € 25000,-

4.
4



U bent niet tevreden. U meldt uw klacht bij de onafhankelijke klachtenfunctionaris.

9.
9



U neemt genoegen met de uitspraak. U kunt uw klacht loslaten.

5.
5



De klachtenfunctionaris geeft advies en staat u bij m.b.t. indienen van een klacht en bemiddelt bij het komen tot een oplossing.

10.
10



U bent niet tevreden met de uitspraak. U kunt binnen 2 maanden na de uitspraak een verzoek indienen tot vernietiging bij de Kantonrechter.

* termijn kan worden verlengd met 4 weken

www.zorggesgil.nl