

## **IK BEN ONTEVREDEN, WAT NU?**

Samen met onze collega's zetten we ons in om u de beste ondersteuning en zorg te bieden. Toch is het mogelijk dat u soms niet tevreden bent over de door ons geboden zorg. Zo kunt u bijvoorbeeld een klacht hebben over de manier waarop iemand van ons met u omgaat. Of waren er bij u vooraf andere verwachtingen over ons aanbod en is het vervolgens heel anders gelopen. We raden u aan daar niet mee rond te blijven lopen maar uw klacht te melden. Hieronder informeren we graag over hoe dat kan. Wij maken onderscheid tussen: klachtopvang en klachtbemiddeling/behandeling door de klachtenfunctionaris en behandeling door de geschilleninstantie kleinschalige zorgaanbieders.

### **Klachtopvang**

U meldt en bespreekt uw klacht met de medewerker op wie uw klacht betrekking heeft of zijn/haar leidinggevende. Voor uzelf kan het goed zijn daarbij het volgende in gedachten te houden:

- reageer zo snel mogelijk;
- wanneer het iets is dat niet snel kan worden afgedaan: vraag een gesprek aan; probeer eventueel al van te voren uw klacht kort en krachtig op papier te zetten en aan ons te overhandigen;
- probeer te bedenken wat u met het gesprek wilt bereiken;
- u kunt natuurlijk altijd iemand meenemen ter ondersteuning.

Door met elkaar te praten en naar elkaar te luisteren komen we hopelijk snel tot een oplossing.

### **Klachtbemiddeling/behandeling door de klachtenfunctionaris**

Heeft de klachtopvang uw onvrede niet weg genomen of wilt u rechtstreeks (zonder klachtopvang) een klacht indienen? In dat geval geven wij er de voorkeur aan wanneer u dat telefonisch of schriftelijk doet via onze klachtenfunctionaris. Deze kunt u bereiken via:

[klachten@cbkz.nl](mailto:klachten@cbkz.nl)

CBKZ t.a.v. klachtenfunctionaris Thuiszorg Weerterland

Antwoordnummer 570

4200 WB GORINCHEM

Tel. 0183-682829

De klachtenfunctionaris kan op een laagdrempelige en informele wijze bemiddelen bij uw klacht. De klachtenfunctionaris is onpartijdig en geeft onafhankelijk advies en kan u ook meer vertellen over de klachtenprocedure en eventuele vervolgmogelijkheden.

### **Klachtenbehandeling door de geschilleninstantie kleinschalige zorgaanbieders**

In sommige gevallen kan het raadzaam zijn een klacht voor te leggen aan een door de minister van VWS erkende geschilleninstantie. Meer informatie over deze instantie treft u aan op [www.klachtenregeling.nl](http://www.klachtenregeling.nl)

### **Geheimhouding**

Voor de klachtenfunctionaris, leden van de klachtencommissie en alle anderen die zijn betrokken bij de opvang en/of behandeling van uw klacht is geheimhouding verplicht.

### **Kosten**

Er zijn geen kosten verbonden aan de behandeling van uw klacht. Wel is het zo dat de (eventuele) kosten van door uzelf ingeschakelde bijstand en advies voor eigen rekening komen. De geschilleninstantie brengt bij indiening van uw klacht wel griffierecht in rekening.

### **Wilt u meer weten?**

Deze informatie geeft een antwoord op de belangrijkste vragen over uw klachtmogelijkheden. Voor een uitgebreid antwoord verwijzen wij naar ons klachtenreglement. Dit reglement kunt u [hier](#) downloaden. Wilt u een exemplaar per post, dan zenden wij dat gratis toe.