

WAT TE DOEN WANNEER U EEN KLACHT HEEFT?

- ➔ Bespreek met de persoon waar de klacht is ontstaan (of diens leidinggevende);
- ➔ Als je er samen niet uitkomt: betrek de locatiedirecteur erbij;
- ➔ Hulp of bijstand nodig bij deze gesprekken/opschrijven van de klacht? Er zijn twee soorten vertrouwenspersonen die u bij kunnen staan:

Vrijwillige zorg

Bijstand door

Clientvertrouwenspersoon

(CVP) vrijwillige zorg (zie 1)

(doel: ondersteuning bij bespreekbaar maken van de klacht)



Onvrijwillige zorg

Bijstand door

Clientvertrouwenspersoon

Onvrijwillige zorg (zie 2)



Wat als je er samen niet uitkomt?

Of behandeling klacht door de

klachtenfunctionaris (doel betrokken partijen bij

elkaar brengen) (zie 3)

óf behandeling klacht door klachten

commissie (doel: uitspraak of klacht gegrond

is | status bindend advies) (zie 5)



Behandeling door de Klachten

Commissie Onvrijwillige Zorg (zie 4)

(doel: bindende uitspraak en evt. toekenning schade-vergoeding)



Niet eens met reactie/maatregelen van bestuur dan is er sprake van een geschil: beroep op de Geschillencommissie Zorg is mogelijk (zie 6)

(doel: bindende uitspraak en evt. toekenning schadevergoeding)

Niet eens met inhoud van de beslissing van de Klachten Commissie Onvrijwillige Zorg?



klacht voorleggen aan rechtbank

(doel: beoordelen klacht)

1. Voor heel DeSeizoenen centrale vertrouwenspersoon vrijwillige zorg via tel nummer 0900 – 243 81 81 (ma t/m vrij) of contact via de website: [Cliëntondersteuning Wlz](#).
2. Contactgegevens voor cliëntenvertrouwenspersoon onvrijwillige zorg voor heel DeSeizoenen: via website [Onvrijwillige zorg Adviespunt zorgbelang](#) of via tel nummer 088 – 929 40 99 (ma t/m vrij).
3. Klachtenfunctionaris, Centraal Bureau Klachtenmanagement in de Zorg (CBKZ): via website [Homepage - CBKZ](#), tel nummer 0183-68282 of via e-mail: info@cbkz.nl.
4. Klachtencommissie Onvrijwillige zorg via website [Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg - De Geschillencommissie Zorg](#) of via het tel nummer van de Geschillencommissie: **070 310 53 80**.
5. Klachtencommissie, Centraal Bureau Klachtenmanagement in de Zorg (CBKZ): [Homepage - CBKZ](#), tel nummer 0183-68282 of e-mail: info@cbkz.nl.
6. Geschillencommissie Gehandicaptenzorg [De Geschillencommissie Zorg - De Geschillencommissie Zorg](#) of tel nummer 070-3105380.