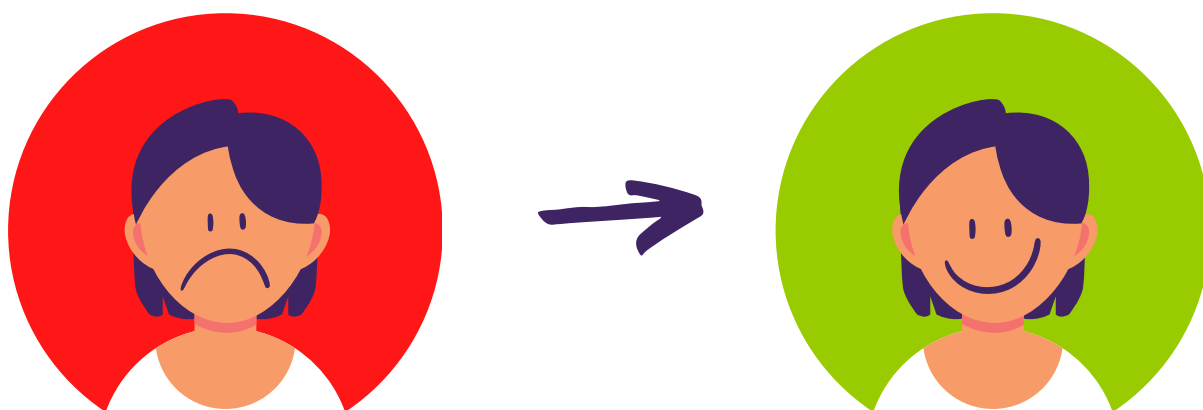


Een klacht of ontevreden

Wat nu?

Ben je het ergens niet mee eens? Ben je ontevreden? Blijf er niet mee rondlopen!

Zeg het als je ontevreden bent over de zorg. Zorg is mensenwerk. Samen maken we de zorg steeds beter. Samen doen!



Heb je een klacht of nood aan een luisterend oor?

Praat erover met de persoon die betrokken is. Bespreek het samen. Vraag als je wilt ook je begeleider, de zorgcoördinator of de clustermanager erbij. Kom samen tot een oplossing.

Wil je iets in vertrouwen vertellen?

Je kunt terecht bij de cliëntvertrouwenspersoon. Alles wat je hem of haar vertelt, blijft geheim. De vertrouwenspersoon kan je tips geven en helpen.

Is het niet opgelost?

Je kunt ook naar de klachtenfunctionaris. Die zoekt samen met jou en Tragel naar een oplossing. Hij of zij kan je ook vertellen over de klachtenregeling. En je helpen om te praten over je klacht.

Draai het blad om. Je ziet stap voor stap wat je kunt doen als je een klacht hebt of ontevreden bent. Bij elke stap staat hoe je de persoon kunt bereiken die jou kan helpen. Je kan ook stappen overslaan als je dat fijner vindt.

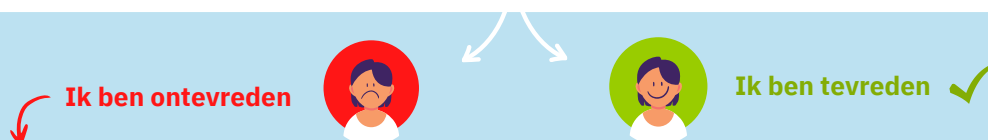


Een klacht of ontevreden

Zo werkt het!

Je bent ontevreden of boos.

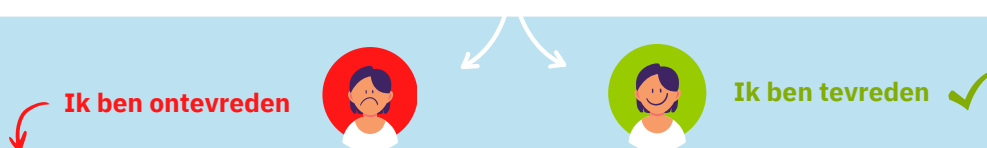
Vertel het je begeleider, de zorgcoördinator of de clustermanager van de locatie.



Is je klacht niet opgelost en wil je in vertrouwen met iemand praten?

Ga naar de cliëntvertrouwenspersoon, die naar je luistert en je helpt om te praten over je klacht of om de klacht op te schrijven. Er zijn twee verschillende cliëntvertrouwenspersonen:

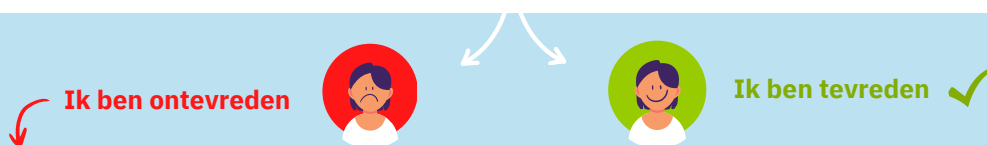
1. Als je vragen hebt of ontevreden bent en het gaat niet over onvrijwillige zorg kun je praten met de interne cliëntvertrouwenspersoon van Zorgbelang Zeeland.
Mailen: vertrouwenspersonen@zorgbelang-zeeland.nl
Bellen: 0031 113 203 200
2. Als je klacht gaat over onvrijwillige zorg kun je praten met de cliëntvertrouwenspersoon Wet Zorg en Dwang (Wzd) Hélène de Zeeuw.
Mailen: h.dezeeuw@hetlsr.nl
Bellen: 0031 6 21 64 43 32



Wil je een klacht indienen?

Ga naar de klachtenfunctionaris die je klacht voor jou bespreekt met je begeleider, zorgcoördinator of de clustermanager. De klachtenfunctionaris probeert in overleg een goede oplossing te vinden.

Mailen: klachtenfunctionaris@zorgbelang-brabant.nl
Bellen: 0031 13 594 21 70



Lukt het de klachtenfunctionaris niet om je klacht op te lossen?

Dan zal er samen met jou verder gezocht worden naar een mogelijke oplossing.