

In deze folder staat eenvoudig uitgelegd welke stappen je kunt ondernemen wanneer je niet tevreden bent. Heb je hier vragen over of kom je er niet uit?

Jouw begeleider, vertrouwenspersoon of de Klachtenfunctionaris helpt je graag op weg.

Meer informatie?

Heb je behoefte aan meer informatie? Kijk dan op:

www.woonzorgnet.nl/woonzorgnet/klachten

De uitgebreide klachtenregeling kun je opvragen bij het secretariaat van Woonzorgnet: Bel 0317- 398 800 of stuur een mail naar info@woonzorgnet.nl

Woonzorgnet Klachtenregeling ■ 2023

WOON
ZORG
NET

Woonzorgnet

Postadres: Postbus 25
6870 AA Renkum

Bezoekadres Centrale Diensten: Nieuwe Keijenbergseweg 171
6871 VS Renkum

T (0317) 39 88 00
E info@woonzorgnet.nl
I www.woonzorgnet.nl

Klachtenregeling

Dit kun je doen wanneer je niet tevreden bent



Ik heb een klacht, wat nu?

Wij doen onze uiterste best om je naar tevredenheid te ondersteunen en begeleiden. Het kan gebeuren dat je ergens niet tevreden over bent. We willen dan graag samen met jou tot een goede oplossing komen.

Wist je dat... het **altijd** mogelijk is om rechtstreeks naar vertrouwenspersoon of klachtenfunctionaris te stappen, als de situatie zich daarvoor leent? Onderstaande stappen zijn een advies hoe de procedure eruit kan zien:



Stap 1

Bespreekbaar maken

Ga in gesprek met de persoon waar je een klacht over hebt of bespreek het met je begeleider.



Stap 2

Vertrouwenspersoon

Kom je er met de persoon in kwestie of jouw begeleider niet uit? Dan luistert de vertrouwenspersoon naar jouw verhaal.



Stap 3

Klachtenfunctionaris

Dit is een onpartijdige bemiddelaar die samen met jou probeert een oplossing te vinden. Neem contact op wanneer je er met de vertrouwenspersoon niet uit komt.



Stap 4

Klachtencommissie

Woonzorgnet is aangesloten bij het Centraal bureau klachtenmanagement in de zorg (CBKZ). Hier kun je terecht wanneer je er met de Klachtenfunctionaris niet uit komt.

Contactgegevens

Overzicht van alle contactgegevens

Op onze website vind je een actueel overzicht van alle contactgegevens die we op deze pagina noemen. Kijk voor meer informatie op www.woonzorgnet.nl/woonzorgnet/klachten

Heb je behoefte aan iemand die met je meedenkt?

Dan kun je ondersteuning krijgen van een onafhankelijke cliëntondersteuner.

Gelderland: Zorgbelang Inclusief
www.zorgbelanginclusief.nl

Brabant: Zorgbelang Brabant
zorgbelang-brabant.nl



Stap 5

Geschillencommissie

Woonzorgnet is aangesloten bij de Geschillencommissie Geestelijke Gezondheidszorg.