

## Meer informatie?

Heb je behoefte aan meer informatie? Kijk dan op:

[www.woonzorgnet.nl/klachten](http://www.woonzorgnet.nl/klachten)

De uitgebreide klachtenregeling kun je opvragen bij het secretariaat van Woonzorgnet: Telefoon: 0317- 398 800 of mail [info@woonzorgnet.nl](mailto:info@woonzorgnet.nl)

## Vragen?

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.

Woonzorgnet Klachtenregeling ■ 2022

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](mailto:info@woonzorgnet.nl)  
I [www.woonzorgnet.nl](http://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

De Klachtencommissie is door Woonzorgnet benoemd en heeft een externe onafhankelijke voorzitter (jurist). Hier kun je terecht wanneer je er met de Klachtenfunctionaris niet uit komt.

## Contactgegevens

#### Vertrouwenspersoon:

**Pieter straatsma**

Werkdagen: maandag en donderdag  
[p.straatsma@woonzorgnet.nl](mailto:p.straatsma@woonzorgnet.nl)  
Postbus 25, 6870 AA Renkum

#### Onafhankelijke cliëntondersteuning: Zorgbelang Inclusief

Telefoon: 088 9294 000  
[info@zorgbelanginclusief.nl](mailto:info@zorgbelanginclusief.nl)  
Postbus 5310, 6802 EH Arnhem

#### Klachtenfunctionaris:

**Ingrid Nauta**

Telefoon: 06 8305 6400  
[klachtenfunctionaris@woonzorgnet.nl](mailto:klachtenfunctionaris@woonzorgnet.nl)  
Postbus 25, 6870 AA Renkum

#### Geschillencommissie GGZ:

Telefoon: 070 - 310 53 80  
Schriftelijk contact via  
[www.degeschillencommissiezorg.nl](http://www.degeschillencommissiezorg.nl)  
Postbus 90600, 2509 LP Den Haag



### Stap 5

#### Geschillencommissie

Woonzorgnet is aangesloten bij de Geschillencommissie Geestelijke Gezondheidszorg.