

Klachtenregeling

voor cliënten



Niet tevreden? Heb je een klacht?

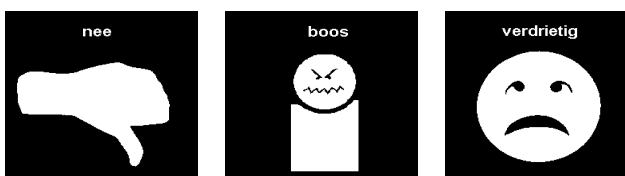


Wat is een klacht?

Je hebt een klacht als je het ergens niet mee eens bent.



Je moet niet met je klacht blijven rondlopen. Dan verandert er niets. Daar word je dan nog bozer of verdrietiger van.

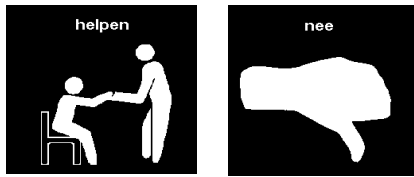


Waar kan je het niet mee eens zijn?

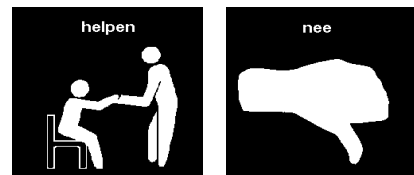
Bijvoorbeeld: Je bent het niet eens dat je begeleiders vinden dat je sommige beslissingen niet zelf kunt nemen.



Of: je bent het niet eens met wat er in je zorgplan staat.

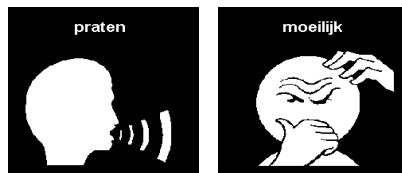


Of: je vindt dat je begeleiders niet doen wat er in je zorgplan staat.

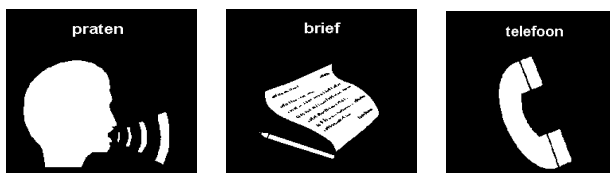


Er zijn bij Cello drie manieren om over je klacht te praten. Of te schrijven.

1. Je kunt aan je begeleider of aan je Manager Zorg en Dienstverlening vertellen waar je het niet mee eens bent. En vertellen waarom je het er niet mee eens bent. En wat je anders zou willen.



2. Als dat niet lukt, kan je ook aan een externe klachtenfunctionaris vertellen wat je klacht is. En vragen of die jou kan helpen.



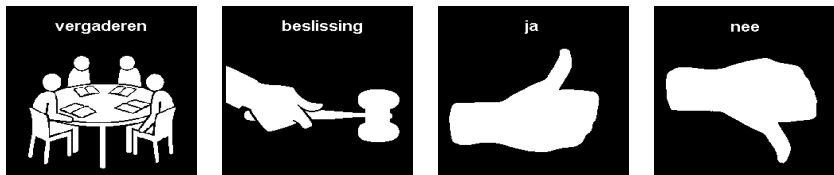
Je doet dit door een e-mail te sturen naar

Klachtenfunctionaris@adviespuntzorgbelang.nl

Of te bellen naar **013 - 594 21 70**

3. Als je dat allemaal niet wilt, kun je ook nog je klacht in een brief vertellen aan de klachtencommissie. Dat is een groep mensen die samen praten over jouw klacht en dan beslissen of je gelijk hebt of niet.

Hierna krijg jij van de klachtencommissie een brief waarin staat wat de klachtencommissie van jouw klacht vindt. En wat er moet gebeuren om jouw klacht weg te nemen.



Het adres van de klachtencommissie:

Zorgbelang
T.a.v. Klachtencommissie van Cello
Ringbaan-Zuid 44, 5022 PN Tilburg

