



## Niet tevreden? waar kunt u terecht met uw klacht?

**Als Zorgboog willen wij u zo goed mogelijk van dienst zijn. Wij horen het natuurlijk graag als u tevreden bent, maar ook uw opmerkingen nemen wij graag in ontvangst. Wellicht bent u niet geheel tevreden over onze zorg of dienstverlening. Of heeft u andere verwachtingen of wensen. Wij hopen dat u op dat moment uw onvrede met ons deelt. Want alleen dan biedt u ons de kans onze dienstverlening kritisch te bekijken en waar mogelijk te verbeteren.**

Binnen de Zorgboog willen we opmerkingen en klachten graag zo snel mogelijk en zo dicht mogelijk bij de 'oorsprong' oplossen. Daarom hanteren we een voorkeursroute om uw klacht af te handelen:

### **In gesprek gaan**

Heeft u een opmerking of een klacht, dan adviseren wij u dit eerst te bespreken met uw contactpersoon binnen de Zorgboog. In een rustig en goed gesprek kunt u uw onvrede kenbaar maken en nadere informatie inwinnen. Wellicht is er sprake van een misverstand of verkeerde voorlichting en kan het probleem met een nadere uitleg worden opgelost. Leidt dit niet tot het gewenste resultaat, dan kunt u uw klacht altijd voorleggen aan de leidinggevende van uw contactpersoon. Indien gewenst, kunt u zich ook altijd wenden tot de raad van bestuur van de Zorgboog.

## Onafhankelijke klachtenbemiddeling

Wij werken daarnaast met onafhankelijke klachtenbemiddelaars. U kunt hen altijd benaderen voor advies of informatie, als u zich niet zeker voelt of niet via uw contactpersoon of diens leidinggevende wilt klagen. U kunt hen ook benaderen als bijvoorbeeld een eerste gesprek niet heeft opgeleverd wat u ervan had verwacht.

Maakt u uw klacht kenbaar bij de klachtenbemiddelaars, dan gaan deze binnen één week over tot bemiddeling. De klachtenbemiddelaar brengt u en degene(n) waarop uw klacht betrekking heeft, met elkaar in gesprek. Meestal lukt het om samen het probleem naar ieders tevredenheid op te lossen.

### Contactgegevens klachtenbemiddelaars

- e-mail [klachtenlijn@zorgboog.nl](mailto:klachtenlijn@zorgboog.nl)
- telefoonnummer 0900 – 899 86 36

## Klachtencommissie

Komt u er niet uit samen met uw contactpersoon, al dan niet met ondersteuning van de klachtenbemiddelaar, dan kunt u terecht bij de onafhankelijke klachtencommissie. Deze commissie onderzoekt de klacht zelfstandig en spreekt met alle betrokkenen. Indien nodig, worden externe deskundigen geraadpleegd.

De klachtencommissie brengt een schriftelijk en gemotiveerd advies uit naar u en de raad van bestuur van de Zorgboog. De raad van bestuur beraadt zich over dit advies en maakt haar besluit vervolgens kenbaar. U, de beklagde en de klachtencommissie worden hiervan schriftelijk op de hoogte gesteld. U kunt uw klacht schriftelijk indienen.

### Contactgegevens klachtencommissie:

Klachtencommissie cliënten de Zorgboog  
T.a.v. secretaris klachtencommissie cliënten  
Intern postnummer 4805  
Postbus 16  
5760 AA Bakel  
of per e-mail: [klachtencommissie2@zorgboog.nl](mailto:klachtencommissie2@zorgboog.nl)

## Klachtenreglement cliënten

Kijk op [www.zorgboog.nl](http://www.zorgboog.nl) voor de volledige tekst van het klachtenreglement cliënten.

