



Heeft u/jij een klacht?

Het kan gebeuren dat u/jij een klacht hebt over Zorg Anders. Een klacht is dat u/jij aangeeft dat u/jij ontevreden bent over hoe u/jij behandeld wordt door Zorg Anders in het algemeen, of door bijvoorbeeld een medewerker van Zorg Anders.

Wat te doen bij een klacht

- Bespreek de klacht met de directeur of medewerker op een rustig tijdstip.
- Maak een afspraak met de directie om over de klacht te praten. Voor jongeren: neem eventueel je ouders of wettelijk vertegenwoordiger(s) mee.
- Bewoners kunnen ook een gesprek aangaan met de vertrouwenspersoon van Zorg Belang Drenthe. De contactinformatie is beschikbaar via de begeleiders en via de website van Zorg Anders.
- U/jij kunt een brief schrijven naar onze externe, onafhankelijke klachtencommissie. Vermeld in deze brief:
 - Naam, adres, telefoonnummer en evt. dat van je wettelijke vertegenwoordiger of van diegene die helpt bij het maken van de brief,
 - De naam, adres en telefoonnummer van Zorg Anders (en evt. referentienummer) en het onderwerp van de klacht of de persoon over wie u/jij een klacht indient,
 - Een zo uitgebreid mogelijke beschrijving van de gebeurtenis waarover u/jij een klacht hebt,
 - De reden waarom u/jij hier een klacht over hebt,
 - Een beschrijving over wat u/jij al hebt ondernomen om tot een oplossing van de klacht te komen.

- Stuur deze brief naar:

Klachtenportaal Zorg

Westerstraat 117

1601 AD Enkhuizen

Of vul het klachtenformulier in op <https://klachtenportaalzorg.nl/klacht-indienen>

U/jij kunt ook mailen naar info@klachtenportaalzorg.nl

De externe klachtencommissie gaat de klacht dan onderzoeken. De commissie geeft dan aan of de klacht terecht is en welke dingen Zorg Anders en u/jij zouden kunnen verbeteren. Zie de website van klachtenportaal Zorg voor de termijnen waarop u/jij een reactie kunt verwachten en voor uitleg van de werkwijze van de klachtencommissie:

<https://klachtenportaalzorg.nl/klachtenprocedure/>

U/jij hoeft de verschillende stappen niet perse in bovengenoemde volgorde te volgen. Desgewenst mag u/jij ook gelijk een klacht indienen. Het reglement van de klachtencommissie is onderdeel van deze procedure

Wilt u/jij meer informatie?

Op www.klachtenportaalzorg.nl staat meer informatie over hoe u/jij een klacht kunt oplossen en hoe de klachtencommissie werkt.

U/jij kunt ook kijken op deze website om tips te krijgen over wat te doen als je ontevreden bent over Zorg Anders:

<https://www.landelijkmeldpuntzorg.nl/burger/vraag/wat-kan-ik-doen-als-ik-een-klacht-heb-over-een-zorgaanbieder>

