

Informatie over klachten

Ben je ontevreden of heb je een klacht? Dat is vervelend. In deze folder lees je wat je kunt doen.

Wat betekent alledaags geluk voor jou?

www.driestroom.nl

DRIESTROOM

We willen jou graag goed begeleiden en ondersteunen. Toch kan het gebeuren dat je niet tevreden bent of dat je een klacht hebt. Lees dan hier wat je kunt doen.

Probeer het eerst zelf op te lossen. Praat met degene over wie het gaat. Zoek samen naar een oplossing.

Vind je dit moeilijk? Vraag dan bijvoorbeeld hulp aan je familie, een vriend, je begeleider of de teamleider.

Je kunt hierbij ook hulp vragen aan één van de cliëntvertrouwenspersonen.

Kom je er samen niet uit? Of ben je niet tevreden over de oplossing?

Neem dan contact op met de onafhankelijke klachtenfunctionaris.

*Ben je 18 jaar of jonger (Jeugdwet), dan kun je contact opnemen met het AKJ via **088 - 555 1000** of **info@akj.nl**.*

*Ben je ouder dan 18 jaar, dan kun je contact opnemen met Zorgbelang via **088 - 929 40 99** of **cvp@zorgbelangcvp.nl**. Meer informatie vind je ook op **www.adviespuntzorgbelang.nl**.*

De onafhankelijke klachtenfunctionaris

De klachtenfunctionaris onderzoekt je klacht heel goed. Dit kan door met jou te praten. In overleg met jou kan er ook gepraat worden met anderen. Samen met de klachtenfunctionaris zoek je naar een oplossing die voor iedereen goed is.

Je kunt je klacht via de mail doorgeven aan bemiddeling@quasir.nl

De klachtenfunctionaris streeft ernaar om binnen één week een reactie op je klacht te geven.

Jouw klacht wordt niet gedeeld met de begeleider/zorgverlener zonder jouw toestemming.

Klachtencommissie

Je probeert eerst samen met de klachtenfunctionaris tot een oplossing te komen. Ben je daar niet tevreden over? Of wil je niet met de klachtenfunctionaris praten over jouw klacht? Dan kun je je ook richten tot de Klachtencommissie of de Geschillencommissie Zorg. In deze commissies zitten mensen die niet bij Driestroom werken. De klachtenfunctionaris kan je meer informatie geven over hoe je een klacht kunt indienen bij de Klachtencommissie of de Geschillencommissie Zorg.



**Wil je meer weten
over de klachtenprocedure
binnen Driestroom?**

Ga dan naar
www.driestroom.nl/klachten

driestroomincontact@driestroom.nl
0481 - 37 55 55

www.driestroom.nl