

## **IK BEN ONTEVREDEN, WAT NU?**

De medewerkers van V.O.F. No Judgment zetten zich in om de beste hulpverlening te bieden. Toch is het mogelijk dat cliënten soms niet tevreden zijn over de door ons geboden zorg. Zo kan iemand bijvoorbeeld een klacht hebben over de manier waarop een medewerker met hem of haar omgaat. Of waren er van tevoren andere verwachtingen over ons zorgaanbod en is het vervolgens heel anders gelopen. We raden onze cliënten aan daar niet mee rond te blijven lopen maar hun klachten te melden. Hieronder informeren we graag over hoe dat kan.

Wij maken onderscheid tussen: klachtopvang, klachtbemiddeling/behandeling door de klachtenfunctionaris en klachtbehandeling door de externe klachtencommissie.

### **Klachtopvang**

U meldt en bespreekt de klacht met de medewerker op wie de klacht betrekking heeft of zijn/haar leidinggevende. Voor uzelf kan het goed zijn daarbij het volgende in gedachten te houden:

- reageer zo snel mogelijk;
- wanneer het iets is dat niet snel kan worden afgedaan: vraag een gesprek aan; probeer eventueel al van tevoren de klacht kort en krachtig op papier te zetten en aan ons te overhandigen;
- probeer te bedenken wat u met het gesprek wilt bereiken;
- u kunt altijd iemand meenemen ter ondersteuning.

Door met elkaar te praten en naar elkaar te luisteren komen we hopelijk snel tot een oplossing.

### **Klachtbemiddeling/behandeling door de klachtenfunctionaris**

Heeft de klachtopvang uw onvrede niet weg genomen of wilt u rechtstreeks (zonder klachtopvang) een klacht indienen? In dat geval geven wij er de voorkeur aan wanneer u dat telefonisch of schriftelijk doet via onze klachtenfunctionaris. Zij is bereikbaar via:

[klachten@cbkz.nl](mailto:klachten@cbkz.nl)

Klachtenfunctionaris No Judgment

Antwoordnummer 570

4200 WB GORINCHEM

Tel. 0183-682829

De klachtenfunctionaris kan op een laagdrempelige en informele wijze bemiddelen in uw klacht. Zij kan u ook zo nodig ondersteunen bij het eventueel doorgeleiden van uw klacht naar de klachtencommissie. De klachtenfunctionaris is onpartijdig en geeft onafhankelijk advies en kan u ook meer vertellen over de klachtenprocedure.

### **Klachtenbehandeling door de externe klachtencommissie**

In sommige gevallen kan het raadzaam zijn een klacht voor te leggen aan een onafhankelijke klachtencommissie. De klachtenfunctionaris kan hiertoe bijvoorbeeld overgaan bij complexe klachten. Uiteraard zal de klachtenfunctionaris altijd eerst in overleg treden met de klager voordat deze weg bewandeld wordt. De klachtencommissie is als volgt bereikbaar:

Klachtencommissie V.O.F. No Judgment

T.a.v. ambtelijk secretaris

Antwoordnummer 570

4200 WB GORINCHEM

E-mail: [klachten@cbkz.nl](mailto:klachten@cbkz.nl)

De commissie stelt vervolgens een onderzoek in en zal tot een uitspraak komen. Als de commissie de klacht gegrond acht, zal zij haar uitspraak vergezellen van aanbevelingen aan het management van V.O.F. No Judgment.

**Geheimhouding**

Zowel voor de klachtenfunctionaris als de klachtencommissieleden en alle anderen die zijn betrokken bij de zaak, is geheimhouding verplicht.

**Kosten**

Er zijn geen kosten verbonden aan de behandeling van de klacht. Wel is het zo dat de (eventuele) kosten van zelf ingeschakelde bijstand en advies voor uw eigen rekening komen.

**Wilt u meer weten?**

Deze informatie geeft een antwoord op de belangrijkste vragen over uw klachtmogelijkheden. Voor een uitgebreid antwoord verwijzen wij naar het door ons gehanteerde klachtenreglement. Dit reglement kunt u downloaden en is te vinden op onze website [www.nojudgment.nl](http://www.nojudgment.nl). Wilt u een exemplaar per post, dan zenden wij dat kosteloos toe.