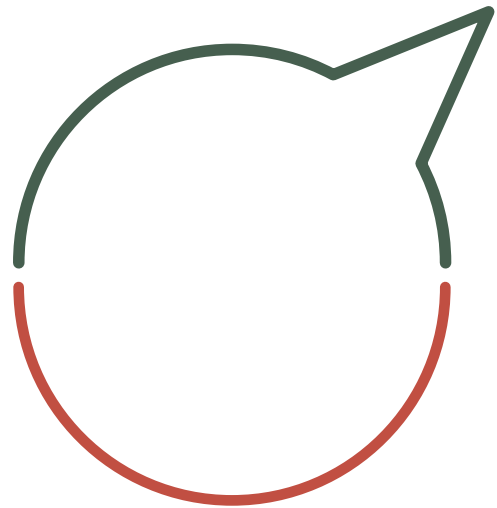


# Een klacht?

Blijf er niet mee  
zitten, laat het ons  
weten

Wij horen graag hoe u onze zorg ervaart, want daarvan kunnen we leren wat goed is en wat nog beter kan. Uw waardering deelt u misschien makkelijker dan een gevoel van onvrede of een klacht. Toch horen wij die ook graag van u. Dan kunnen we samen naar een oplossing zoeken.



## Met wie kunt u het bespreken?

Een gevoel van onvrede of een klacht kunt u het best bespreken met de medewerker op wie deze betrekking heeft. Helpt dat niet, dan biedt de leidinggevende misschien uitkomst. Praat u liever met iemand anders? Dan kunt u contact opnemen met de klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris gaat met alle betrokkenen in gesprek om tot een oplossing te komen.

## Ik heb een klacht

Bespreek uw klacht met een medewerker/leidinggevende of neem contact op met:

### Klachtenfunctionaris

Mario de Keijzer

### Postadres:

Postbus 74, 5280 AB Boxtel

### E-mail:

klachtenfunctionaris@zgem.nl

### Telefoon:

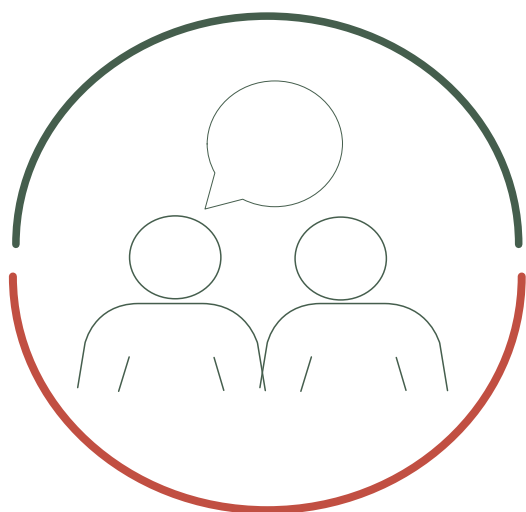
088 - 232 37 00

## Komt u er met ons niet uit?

Het kan voorkomen dat we samen niet tot een oplossing kunnen komen. Dan kunt u uw klacht indienen bij de regionale klachtencommissie. Deze commissie onderzoekt eerst uw klacht en adviseert als onafhankelijke partij de raad van bestuur. Vervolgens oordeelt de raad van bestuur hoe er met de klacht omgegaan zal worden. Contactgegevens regionale klachtencommissie: Secretariaat Regionale Klachtencommissie Zorg 's-Hertogenbosch, Postbus 74, 5280 AB Boxtel, E-mail: regionale-klachtencommissie@home.nl.

# Een klacht?

Blijf er niet mee  
zitten, laat het ons  
weten



## Klachten over Wmo-zorg

Voor klachten over Wmo-zorg is de wijze van melden anders. U kunt u klacht over Wmo-zorg schriftelijk of via e-mail melden bij:

- de klachtenfunctionaris van Zorggroep Elde Maasduinen,
- de directeur van Thuis Zorggroep Elde Maasduinen,
- bij de gemeente namens wie de Wmo-zorg wordt geleverd.

## Geschil

Als u het niet eens bent met het oordeel van de raad van bestuur dan is er sprake van een geschil. U kunt dan in beroep gaan bij de Landelijke Geschillencommissie Zorg. De commissie houdt een hoorzitting waar u uw klacht kunt inbrengen en de betrokken medewerkers worden gehoord.

De uitspraak van de landelijke geschillencommissie is bindend. Meer informatie over de Landelijke Geschillencommissie Zorg vindt u op: [degeschillencommissiezorg.nl](http://degeschillencommissiezorg.nl).

## Klachten Wet zorg en dwang (Wzd)

Ook voor klachten in het kader van de Wet zorg en dwang (Wzd) geldt een aparte procedure; deze klachten, over de toepassing van onvrijwillige zorg, kunnen alleen ingediend worden bij de Landelijke Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ). Meer informatie over KCOZ vindt u op: [www.kcoz.nl](http://www.kcoz.nl).