



## Klachtenprocedure bewoners De Reidhin

### Heb je een klacht?

Het kan gebeuren dat je een klacht hebt over De Reidhin. Een klacht is een uiting van ongenoegen. Dit betekent dat je niet tevreden bent over iets wat met De Reidhin te maken heeft. (bijv. je bent niet goed behandeld door een begeleider, of je bent ontevreden over de begeleiding en/of ondersteuning die je krijgt)

De Reidhin is aangesloten bij de: **Geschillencommissie Zorg Algemeen**. Voor de afhandeling van klachten, is De Reidhin aangesloten bij het: **Klachtenloket Zorg**. Bewoners kunnen gratis gebruik maken van dit Klachtenloket Zorg. Kijk voor meer informatie op: [www.klachtenloket-zorg.nl](http://www.klachtenloket-zorg.nl)  
Hieronder de procedure van het Klachtenloket Zorg.

**Stap 1:** U bent ontevreden over de aan u geleverde zorg, u heeft een vraag, u wilt advies of een klacht indienen.

**Stap 2:** Uw zorgaanbieder heeft geprobeerd u zo goed mogelijk te helpen en/ of uw onvrede weg te nemen/ op te lossen. Dit is niet gelukt en uw zorgaanbieder heeft u gewezen op de klachtenprocedure en op de onafhankelijke Klachtenfunctionaris van het Klachtenloket Zorg.

**Stap 3:** Wij bieden u gratis informatie, advies en/ of een bemiddeling om tot een oplossing te komen. Ook kunnen wij u helpen met het indienen van uw klacht bij de zorgverlener.

**Stap 4:** Binnen 6 weken na het indienen van uw klacht bij de zorgverlener, moet u een gemotiveerde reactie hebben ontvangen. De zorgaanbieder mag de behandeling van uw klacht een keer met 4 weken verlengen. Daarna mag verlengen alleen als u dat goed vindt.

**Stap 5:** U bent nog altijd niet tevreden. Dan verwijst het Klachtenloket Zorg en/of de klachtenfunctionaris u naar de Geschillencommissie Zorg Algemeen.

### Wat kun je doen bij een klacht in het kort:

- Bespreek eerst je klacht met de begeleiding of met de Leidinggevende/zorgaanbieder
- Kom je er niet uit met de zorgaanbieder, dien dan je klacht in bij het Klachtenloket Zorg, via: [www.klachtenloket-zorg.nl](http://www.klachtenloket-zorg.nl)  
Je kunt ook een mail sturen naar: [info@klachtenloket-zorg.nl](mailto:info@klachtenloket-zorg.nl) of bellen naar: 070 - 310 53 92