



## Een klacht oplossen

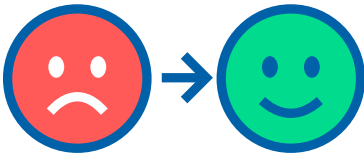
## Een klacht oplossen

Deze folder is voor cliënten van Esdégé-Reigersdaal.  
Esdégé-Reigersdaal wil dat jij tevreden bent over de zorg die je krijgt.

Soms ben je ontevreden.

Dan kun je een klacht indienen.

Deze folder gaat over de manieren om een klacht op te lossen.



Lees verder op de volgende pagina

## Manieren om je klacht op te lossen

Er zijn 4 manieren om je klacht op te lossen.

- Je lost je klacht zelf op met een **gesprek** met degene om wie het gaat.
- Je vraagt hulp van een **klachtenfunctionaris**.
- Je dient een klacht in bij de **klachtencommissie**.
- Je dient een klacht in bij de **geschillencommissie**.

Je kiest zelf wat je doet.

Je klacht is vaak al opgelost met een gesprek.

Je kunt ook gelijk naar de **klachtencommissie**.

Dan sla je de **klachtenfunctionaris** over.

Als je ontevreden bent met het advies van de klachtencommissie dan kun je naar de **geschillencommissie**.

## Je lost je klacht zelf op

Je hebt een klacht over iets of iemand.  
Praat dan eerst zelf met degene om wie het gaat.  
Je kunt hulp vragen aan iemand die je vertrouwt zoals je begeleider of clustermanager of familie.  
Vaak is de klacht daarna opgelost.

## Je vraagt hulp van de klachtenfunctionaris

Soms helpt een gesprek niet.  
Je klacht is nog niet opgelost.  
Dan kun je hulp vragen aan de klachtenfunctionaris.  
Esdégé-Reigersdaal heeft 2 klachtenfunctionarissen.  
Dat zijn Imma Houtenbos en Ellen Mak.



Imma



Ellen

Lees verder op de volgende pagina

## Samen oplossen

De klachtenfunctionarissen luisteren naar je klacht.  
Zij praten met jou over je klacht.  
Zij praten ook met degene om wie het gaat.  
Zo lossen jullie samen je klacht op.

Je kunt de klachtenfunctionaris bellen of e-mailen.

## Bellen: 0226 33 20 00

Als je belt krijg je een secretaresse aan de telefoon.  
Zij zorgt ervoor dat Imma of Ellen je terugbellen.

## Mailen: [klachtenclienten@esdege-reigersdaal.nl](mailto:klachtenclienten@esdege-reigersdaal.nl)

De klachtenfunctionaris stuurt je een e-mail terug.  
Of zij belt je.

### In je e-mail zet je de volgende dingen:

- je naam
- je cluster
- je klacht
- je telefoonnummer
- wil je dat de klachtenfunctionaris je opbelt of je een e-mail stuurt?

## Klachtencommissie

Soms is je klacht niet opgelost met hulp van de klachtenfunctionaris.

Je kunt dan naar de klachtencommissie.

De klachtencommissie is een groep mensen.

Deze mensen zijn niet van Esdégé-Reigersdaal.

De klachtencommissie bepaalt of je gelijk hebt of niet.

Daarna geeft de klachtencommissie een advies voor de oplossing.

De raad van bestuur beslist of ze dit advies gebruikt.

Je kunt de klachtencommissie een e-mail sturen.

**Mailen:** [klachtenclients@esdege-reigersdaal.nl](mailto:klachtenclients@esdege-reigersdaal.nl)

[Lees verder op de volgende pagina](#)

## Geschillencommissie

Als je nog steeds ontevreden bent kun je naar de **geschillencommissie**.

De geschillencommissie bekijkt of je gelijk hebt of niet. De geschillencommissie zegt hoe je klacht moet worden opgelost.

Je kunt pas naar de geschillencommissie als je eerst bij de klachtencommissie bent geweest.

Je kunt de geschillencommissie bellen.

**Bellen:** 070 310 53 10

Je kunt een bericht sturen aan de geschillencommissie op de website. [www.degeschillencommissie.nl/contact](http://www.degeschillencommissie.nl/contact)

## Clientvertrouwenspersoon

Je kunt hulp krijgen bij het oplossen van je klacht.

Dit kan door iemand die je vertrouwt zoals je begeleider, je familie of je clustermanager.

Het kan ook door een vertrouwenspersoon van Zorgstem.

## Zorgstem:

**Bellen:** 088 678 1000

**Mailen:** [info@zorgstem.nl](mailto:info@zorgstem.nl)



esdégé·reigersdaal