

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

Samen met onze collega's zetten we ons bij Vienna in om kwalitatief goede zorg te verlenen. Toch is het mogelijk dat u soms niet tevreden bent over onze inzet. Zo kunt u bijvoorbeeld een klacht hebben over de manier waarop iemand van ons met u omgaat. Of waren er vooraf andere verwachtingen over ons aanbod en is het vervolgens heel anders gelopen. We raden u aan daar niet mee rond te blijven lopen maar uw klacht te melden. Hieronder informeren we u graag over hoe dat kan. Wij maken onderscheid tussen: klachtopvang, en klachtbemiddeling/behandeling door de klachtenfunctionaris.

### **Klachtopvang**

U bespreekt uw klacht met degene op wie de klacht betrekking heeft of zijn/haar leidinggevende. Hieronder geven we een aantal aandachtspunten die hierbij van belang kunnen zijn:

- reageer zo snel mogelijk;
- wanneer het iets is dat niet snel kan worden afgedaan: vraag een gesprek aan; probeer eventueel al van te voren uw 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 natuurlijk altijd iemand meenemen om te ondersteunen.

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 weggenomen of wilt u deze stap overslaan? In dat geval kunt u terecht bij onze externe klachtenfunctionaris. Deze kunt u bereiken via:

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

Klachtenfunctionaris Vienna

Antwoordnummer 570

4200 WB GORINCHEM

Tel. 0183-682829

De klachtenfunctionaris kan op een laagdrempelige en informele wijze bemiddelen bij de klacht. De klachtenfunctionaris is onpartijdig en onafhankelijk en kan ook meer vertellen over de klachtenprocedure.

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

Hoewel het onze voorkeur heeft dat uw onvrede via klachtopvang of door inzet van de klachtenfunctionaris kan worden opgelost, kan een eventuele vervolgstap zijn om uw klacht voor te leggen aan een onafhankelijke klachtencommissie. Deze commissie is bereikbaar via dezelfde contactgegevens als hierboven t.a.v. Secretariaat Klachtencommissie Vienna.

### **Geheimhouding**

Zowel voor de klachtenfunctionaris als de klachtencommissieleden en alle anderen die zijn betrokken bij de opvang en/of behandeling van de klacht is geheimhouding verplicht.

### **Kosten**

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

### **Meer weten?**

Deze informatie geeft een antwoord op de belangrijkste vragen over de klachtmogelijkheden. Voor een uitgebreid antwoord verwijzen wij naar ons klachtenreglement. Dit reglement kunt u [hier](#) downloaden. Wilt u een exemplaar per post, dan zenden we u dat gratis toe.