

Expert Zorg en Werk werkt aan goede dienstverlening voor cliënten. Wij vinden het belangrijk dat u tevreden bent. Toch kan het gebeuren dat u of uw vertegenwoordiger een klacht heeft. Dan horen we dat graag van u. Het is belangrijk dat u weet waar u terecht kunt.

Als u niet tevreden bent kunt u het beste met uw begeleider praten. Vertel aan uw begeleider wat u vindt. Waarom bent u niet tevreden? Wat zou u anders willen? Uw begeleider kan u misschien helpen. Als u het lastig vindt om het gesprek aan te gaan, kunt u altijd iemand vragen om u daarbij te helpen. Bijvoorbeeld een familielid, een vriend(in), een medewerker of iemand van de directie van Expert Zorg en Werk. Wanneer het bespreken van uw klacht niet heeft geholpen kunt u schriftelijk een klacht indienen. Deze kunt u mailen naar [info@expertzorgenwerk.nl](mailto:info@expertzorgenwerk.nl). Expert Zorg en Werk is verplicht om binnen zes weken te reageren en een oordeel te geven over de klacht (met een maximale verlenging van 4 weken).

#### Klachtenfunctionaris

Soms komt u er met uw zorgverleners niet uit. Of u wilt er met uw begeleider niet over praten. Dan kunt u advies inschakelen van de klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris probeert een klacht tussen partijen op te lossen of te voorkomen. De klachtenfunctionaris kan u helpen om uw klacht richting de zorgverlener duidelijk te omschrijven. De klachtenfunctionaris is neutraal en houdt het belang van beide partijen altijd in het oog. Ook heeft hij een geheimhoudingsplicht. Heeft u vragen, wilt u advies of wilt u een klacht indienen, neem dan contact op met:

Klachtenloket Zorg

070 – 310 53 92

[info@klachtenloket-zorg.nl](mailto:info@klachtenloket-zorg.nl)

[www.degeschillencommissiezorg.nl/klachtenloket-zorg](http://www.degeschillencommissiezorg.nl/klachtenloket-zorg)

#### Geschillencommissie

Als u er niet met uw zorgverlener uitkomt of als het de klachtenfunctionaris niet lukt om de klacht op te lossen, kunt u de klacht indienen bij de Geschillencommissie Zorg Algemeen. De geschillencommissie doet een bindende uitspraak over uw klacht.

Geschillencommissie: Postbus 90600, 2509 LP Den Haag. Telefoonnummer: 070 310

5380. Kijk voor meer info op [www.degeschillencommissiezorg.nl](http://www.degeschillencommissiezorg.nl). De klachtenfunctionaris

kan u informatie geven hoe deze procedure in zijn werk gaat.