

## Gang van zaken bij ontevredenheid of klacht

Beste cliënt en/of naaste,

Wanneer u niet tevreden bent over het verloop van de zorg of over een bepaald voorval, dan hopen wij dat u dit zegt tegen de desbetreffende zorgverlener(s) en samen tot een oplossing komt. Wanneer u dat niet wilt (of kunt) of er samen niet uitkomt, dan kunt u contact opnemen met de onafhankelijke klachtenfunctionaris van Coöperatie Dichtbij U.A.

### De klachtenfunctionaris

De klachtenfunctionaris heeft in een conflict de rol van ondersteuner. Daarbij is zij neutraal en onpartijdig, dat voornamelijk tot uiting komt door het toepassen van hoor en wederhoor. De klachtenfunctionaris heeft geen andere functie bij Coöperatie Dichtbij U.A. dan die van klachtenfunctionaris. Dit benadrukt de onafhankelijkheid.

### Contactgegevens klachtenfunctionaris

U kunt de klachtenfunctionaris zowel bereiken via de telefoon, per post als per e-mail.

Telefoon klachtenfunctionaris: 06 30 68 67 62

E-mail klachtenfunctionaris: klacht@dichtbij.coop

Postadres klachtenfunctionaris: Postbus 1782, 9701 BT Groningen

### Hoe werkt de klachtenfunctionaris?

De klachtenfunctionaris helpt u om uw ontevredenheid zo goed en compleet mogelijk onder woorden te brengen en die voor te leggen aan de desbetreffende zorgverlener(s). De klachtenfunctionaris oordeelt zelf niet over de klacht, maar helpt u ter ondersteuning.

### Eerste gesprek

Als u per brief of per e-mail een klacht hebt ingediend, ontvangt u uiterlijk vier werkdagen na ontvangst van uw brief/e-mail een ontvangstbevestiging van de klachtenfunctionaris. Daarbij nodigt zij u uit voor een gesprek. Dit gesprek vindt plaats op de door u gewenste plaats.

In het gesprek zorgt de klachtenfunctionaris ervoor dat goed duidelijk wordt wat het probleem inhoudt. Vervolgens wordt besproken wat er nodig is om het probleem op te lossen.

### Probleemoplossend gesprek

Vaak stelt de klachtenfunctionaris voor om een gesprek te voeren tussen u en de zorgverlener(s) waar de klachtenfunctionaris zelf ook bij is. Te hopen is dat het gesprek het probleem verhelpt en/of ontevredenheid in de nabije toekomst voorkomt.

Wanneer u geen gesprek wilt, dan kunt u met behulp van de klachtenfunctionaris een klachtbrief opstellen.

### Klachtbrief

De klachtenfunctionaris kan u helpen bij het schrijven van een duidelijke klachtbrief. De brief wordt vervolgens (met uw toestemming) ter reactie voorgelegd aan de desbetreffende zorgverlener(s). De reacties van de zorgverlener(s) op uw brief koppelt de klachtenfunctionaris aan u terug. Soms zijn meerdere brieven heen en weer nodig om de gewenste duidelijkheid of oplossing te vinden.

