

# Informatie over klachten

Ben je ontevreden of heb je een klacht? Dat is vervelend. In deze folder lees je wat je kunt doen.

Wat betekent alledaags geluk voor jou?

[www.driestroom.nl](http://www.driestroom.nl)

DRIESTROOM

We willen jou graag goed begeleiden en ondersteunen. Toch kan het gebeuren dat je niet tevreden bent of dat je een klacht hebt. Lees dan hier wat je kunt doen.

Probeer het eerst zelf op te lossen. Praat met degene over wie het gaat. Zoek samen naar een oplossing.

Vind je dit moeilijk? Vraag dan bijvoorbeeld hulp aan je familie, een vriend, je begeleider of de teamleider.

Je kunt hierbij ook hulp vragen aan één van de cliëntvertrouwenspersonen.

*Kom je er samen niet uit? Of ben je niet tevreden over de oplossing?*

*Neem dan contact op met de onafhankelijke klachtenfunctionaris.*

*Ben je 18 jaar of jonger (Jeugdwet), dan kun je contact opnemen met het AKJ via **088 - 555 1000** of **info@akj.nl**.*

*Ben je ouder dan 18 jaar, dan kun je contact opnemen met Zorgbelang via **088 - 929 40 99** of **cvp@zorgbelangcvp.nl**. Meer informatie vind je ook op **www.adviespuntzorgbelang.nl**.*

### **De onafhankelijke klachtenfunctionaris**

De klachtenfunctionaris onderzoekt je klacht heel goed. Dit kan door met jou te praten. In overleg met jou kan er ook gepraat worden met anderen. Samen met de klachtenfunctionaris zoek je naar een oplossing die voor iedereen goed is.

Je kunt de onafhankelijke klachtenfunctionaris een brief schrijven of e-mailen met jouw klacht. Je kunt ook het klachtenformulier op de website invullen: [www.driestroom.nl/klachten](http://www.driestroom.nl/klachten).

### **Je kunt je brief sturen naar**

Onafhankelijke klachtenfunctionaris  
Postbus 139  
6660 AC Elst

### **Je kunt je e-mail sturen naar**

[klachtenfunctionaris@driestroom.nl](mailto:klachtenfunctionaris@driestroom.nl)

De klachtenfunctionaris neemt zo snel mogelijk contact met je op.

### **Klachtencommissie**

Je probeert eerst samen met de klachtenfunctionaris tot een oplossing te komen. Ben je daar niet tevreden over? Of wil je niet met de klachtenfunctionaris praten over jouw klacht? Dan kun je je ook richten tot de Klachtencommissie of de Geschillencommissie Zorg. In deze commissies zitten mensen die niet bij Driestroom werken. De klachtenfunctionaris kan je meer informatie geven over hoe je een klacht kunt indienen bij de Klachtencommissie of de Geschillencommissie Zorg.

The logo for DRIESTROOM, featuring the word "DRIESTROOM" in white capital letters inside a circular orange-to-red gradient with a white border.

DRIESTROOM

**Wil je meer weten  
over de klachtenprocedure  
binnen Driestroom?**

Ga dan naar  
[www.driestroom.nl/klachten](http://www.driestroom.nl/klachten)

[info@driestroom.nl](mailto:info@driestroom.nl) | 0481 - 37 55 55

[www.driestroom.nl](http://www.driestroom.nl)