

## Klachtenprocedure & klachtencommissie

### Heb je een klacht?

Het kan gebeuren dat je een klacht hebt over StA samen sterk.

Een klacht is dat je aangeeft dat je ontevreden bent over hoe je behandeld wordt door StA samen sterk in het algemeen, of door bijvoorbeeld een medewerker van StA samen sterk.

### Wat kan jij doen bij een klacht?

- Bespreek eerst de klacht met een medewerker en/of directie van StA samen sterk
- Maak dan met Stefan ter Horst (directeur/regiebegeleider StA samen sterk) en/of Annemiek ter Horst-Vennink (directeur/ begeleider StA samen sterk) een afspraak om over de klacht te praten (neem indien van toepassing een wettelijk vertegenwoordiger mee).
- Mocht je er dan nog niet uitkomen met elkaar dan kan je een formele klacht indienen bij de externe klachtencommissie waar StA samen sterk bij aangesloten is:

### Externe klachtencommissie

- Schrijf een brief naar onze externe, onafhankelijke klachtencommissie. Vermeld in de brief:
  - Naam, adres en telefoonnummer van jezelf
  - Naam, adres en telefoonnummer van StA samen sterk
  - Het onderwerp van de klacht en/of de persoon over wie je een klacht indient,
  - Een zo uitgebreid mogelijke beschrijving van de gebeurtenis waarover je een klacht hebt,
  - De reden waarom je hier een klacht over hebt,
  - Een beschrijving over wat je al hebt ondernomen om tot een oplossing van de klacht te komen.
- Stuur je/uw brief naar:  
GIDZ (Stichting Geschillen in de Zorg)  
p/a CBKZ  
Antwoordnummer 570  
4200 WB Gorinchem
- Telefonische bereikbaarheid GIDZ van 09.00 – 17.00 uur op werkdagen  
Telefoonnummer: 085 – 485 85 60
- Voor meer informatie of voor het digitaal invullen van het klachtenformulier kijk op [www.geschillenindezorg.nl](http://www.geschillenindezorg.nl)

De externe klachtencommissie gaat de klacht dan onderzoeken. De commissie geeft dan aan of de klacht terecht is en welke dingen StA samen sterk en jij zouden kunnen verbeteren. Zie het reglement van GIDZ of kijk op hun website voor klachtafhandeling, termijnen e.d.

# Ik heb een klacht over mijn zorgaanbieder, wat nu?

**Ga met elkaar in gesprek.** Lukt dit niet? Neem contact op met Geschillen in de Zorg (GIDZ) via [klachten@cbkz.nl](mailto:klachten@cbkz.nl). GIDZ bekijkt of er ruimte is voor een gesprek tussen de cliënt en zorgaanbieder

**Is er ruimte voor gesprek?**

Informeel



GIDZ kan een bemiddelende rol spelen en kan met beide partijen in gesprek gaan.

**Is de klacht opgelost?**

Ja ▾

Nee ▸

**De klachtenprocedure stopt.**

Als jullie samen tot een oplossing zijn gekomen stopt de procedure. De procedure stopt ook wanneer de klacht niet ontvankelijk is, de klacht wordt dan niet in behandeling genomen.



Formeel

De ontvankelijkheid van de klacht wordt onderzocht.

**Is de klacht ontvankelijk?**

▸ Nee

Ja ▾

De klacht wordt in behandeling genomen en onderzocht, er vindt hoor en wederhoor plaats. Er wordt een oplossing geboden voor beide partijen.

**Is de klacht opgelost?**

▸ Ja

Nee ▾

De cliënt kan de klacht indienen bij de klachtencommissie (GIDZ).

Zij zullen de klacht opnieuw beoordelen en doen een bindende uitspraak.



Nee?