



## KLACHTENPROCEDURE DE TOFFE KATERT

### IK BEN ONTEVREDEN, WAT NU?

Samen met onze collega's zetten we ons in om je de beste ondersteuning en zorg te bieden. Toch is het mogelijk dat je soms niet tevreden bent over de door ons geboden zorg. Zo kan je bijvoorbeeld een klacht hebben over de manier waarop iemand van ons met je omgaat. Of waren er bij jou vooraf andere verwachtingen over ons aanbod en is het vervolgens heel anders gelopen. We raden je aan daar niet mee rond te blijven lopen maar je klacht te melden. Hieronder informeren we graag over hoe dat kan.

Wij maken onderscheid tussen: klachtopvang en klachtbemiddeling/behandeling door de klachtenfunctionaris en klachtenbehandeling door de klachtencommissie.

### Klachtopvang

Je meldt en bespreekt je klacht met de medewerker op wie je klacht betrekking heeft of zijn/haar leidinggevende.

Voor jezelf kan het goed zijn daarbij het volgende in gedachten te houden:

- reageer zo snel mogelijk;
- wanneer het iets is dat niet snel kan worden afgedaan:  
vraag een gesprek aan; probeer eventueel al van te voren je klacht kort en krachtig op papier te zetten en aan ons te overhandigen;
- probeer te bedenken wat je met het gesprek wilt bereiken;
- je kunt natuurlijk altijd iemand meenemen ter ondersteuning.

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 je onvrede niet weg genomen of wil je rechtstreeks (zonder klachtopvang) een klacht indienen? In dat geval geven wij er de voorkeur aan wanneer je dat telefonisch of schriftelijk doet via onze klachtenfunctionaris. Deze kan je bereiken via:

CBKZ t.a.v. klachtenfunctionaris De toffe Katert  
Antwoordnummer 570  
4200 WB GORINCHEM  
Tel. 0183-682829  
Email: klachten@cbkz.nl

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

### Klachtenbehandeling door de externe klachtencommissie

In sommige gevallen kan het raadzaam zijn een klacht voor te leggen aan een onafhankelijke klachtencommissie. De klachtenfunctionaris kan dat bijvoorbeeld voorstellen bij complexe klachten. De klachtencommissie is als volgt bereikbaar:

Klachtencommissie De toffe Katert  
T.a.v. ambtelijk secretaris  
Antwoordnummer 570  
4200 WB GORINCHEM  
E-mail: klachten@cbkz.nl

De commissie stelt in zo'n geval een onderzoek in en zal tot een uitspraak komen. Als de commissie je klacht gegrond vindt, zal zij haar uitspraak vergezellen van aanbevelingen aan het management van De toffe Katert.



## KLACHTENPROCEDURE DE TOFFE KATERT

### Geheimhouding

Voor de klachtenfunctionaris, leden van de klachtencommissie en alle anderen die zijn betrokken bij de opvang en/of behandeling van je klacht is geheimhouding verplicht.

### Kosten

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

### Wil je meer weten?

Deze informatie geeft een antwoord op de belangrijkste vragen over je klachtmogelijkheden.

Voor een uitgebreid antwoord verwijzen wij naar ons klachtenreglement. Dit reglement kan je downloaden op onze website. Wil je een exemplaar per post, dan zenden wij je dat gratis toe.