



## Klachtenregeling

De medewerkers van Compleet Zorg Achterhoek doen hun best om zo goed mogelijk hulp te verlenen. Toch kan het gebeuren dat je ontevreden bent over de aangeboden hulp of dat je een meningsverschil hebt met een medewerker. Probeer hier dan eerst over in gesprek te gaan met de medewerker. Kom je er niet uit, dan kun je een klacht indienen bij een onafhankelijke klachtenfunctionaris. Eventueel kan een klachtenfunctionaris van het Klachtenportaal zorg je helpen bij het opstellen van de klacht. Dit kan zonder melding aan de betreffende begeleider/zorgverlener. Je krijgt binnen 6 weken reactie op je klacht.

**Onafhankelijke klachtenfunctionaris/geschilleninstantie:** De onafhankelijke klachtenfunctionaris en geschilleninstantie is beschikbaar voor cliënten van Compleet Zorg Achterhoek via mail, telefoon en per post (zie onderstaande contactgegevens):

### “Klachtenportaal Zorg”

Westerstraat 117

1601 AD Enkhuzen

Tel. 0228-322205

E-mail: [Info@klachtenportaalzorg.nl](mailto:Info@klachtenportaalzorg.nl)

Daarnaast kan er contact op worden genomen met een onafhankelijke cliëntvertrouwenspersoon vanuit het zorgkantoor van Menzis voor cliënten met een WLZ indicatie /optie langdurige zorg via onderstaande link:

<https://www.menziszorgkantoor.nl/zorgaanbieders/zorginkoop/clientenvertrouwenspersoon-en-in-de-wlz-in-2020>