



Informatie over klachten


profila
zorggroep

Zorg met liefde en lef

Profila Zorggroep wil jou graag goede zorg en begeleiding geven. We hopen dat je tevreden bent met de begeleiding die je krijgt. Het kan gebeuren dat je niet tevreden bent. Als je niet tevreden bent is het belangrijk dit te vertellen. Profila Zorggroep wil graag naar je klacht luisteren. Dan kunnen we samen met jou een oplossing zoeken en dingen verbeteren.

Deze folder vertelt wat je kunt doen als je niet tevreden bent.



Praat over je klacht



Klacht melden bij de klachtenfunctionaris



Klacht melden bij de klachtencommissie

Stap 1

Praat over je klacht

Praten met je pb'er

Als je een klacht hebt kun je dit vertellen aan je pb'er.

Je mag de klacht ook opschrijven.

Dan kan je de klacht aan je pb'er laten lezen.

Vertel waar je klacht over gaat. En vertel wat je zou willen.

Je pb'er probeert samen met jou de klacht op te lossen.

Zodat jij weer tevreden bent over de zorg en de begeleiders.

Je mag je klacht ook aan iemand anders vertellen.

Dit kan een familielid zijn of een vriend of vriendin.

Hij of zij helpt jou om het aan de begeleiding te vertellen.

Praten met een vertrouwenspersoon

Wil je liever je klacht aan iemand vertellen die je niet kent?

Je kunt dan een vertrouwenspersoon bellen.

De vertrouwenspersonen werken niet bij Profila Zorggroep.

Een vertrouwenspersoon is er om naar jou te luisteren. En jou te helpen.

De vertrouwenspersoon helpt jou te bedenken wat je wilt met je klacht.



Er is een **vertrouwenspersoon**
van het **CBKZ** voor **algemene vragen**



Ingrid Middelkoop

Telefoonnummer: [0183 68 28 29](tel:0183682829)

Emailadres: ingridmiddelkoop@cbkz.nl

Voor algemene vragen

Bijvoorbeeld als:

- je je niet veilig voelt op de groep.
- de begeleiding niet naar je luistert.
- je met iemand wilt nadenken over je cliëntplan.

Er is een **vertrouwenspersoon** van het **WZD**



Margoot van Woensel

Telefoonnummer: [06 40 87 80 60](tel:0640878060)

Emailadres: m.vanwoensel@zorgstem.nl

Voor vragen over de Wet zorg en dwang

Dit is niet vrijwillige zorg.

Bijvoorbeeld als:

- je niet zelf mag bepalen hoeveel koffie je mag drinken.
- als je deur op slot gaat.

Ben je jonger dan 18 jaar?

JeugdStem

Ben je jonger dan 18 jaar?

En wil je met een vertrouwenspersoon praten?

Praat dan met iemand van JeugdStem.

Bel naar [088-555 1000*](tel:088-5551000) of mail naar info@akj.nl.

Wil je direct een klacht indienen? Ga dan naar stap 3.

** Dit nummer is gratis en anoniem.*

Anoniem betekent dat je niet hoeft te vertellen wie je bent.

Als dit niet helpt?

Heeft het niet geholpen om met iemand te praten over je klacht?

Dan kun je naar stap 2 gaan.

Stap 2

Klacht melden bij de klachtenfunctionaris

Lost het praten met je pb'er of de meewerkend teamleider niets op?

Of ben je niet tevreden met de oplossing?

Vraag dan de klachtenfunctionaris om hulp of advies.

De klachtenfunctionaris van Profila Zorggroep werkt bij het CBKZ.

De klachtenfunctionaris onderzoekt jouw klacht heel goed, door met jou te praten.

Als je het wilt kan de vertrouwenspersoon hierbij zijn.

De klachtenfunctionaris zoekt samen met jou naar een oplossing voor de klacht.

Jullie zoeken naar een oplossing die voor iedereen goed is.



De klachtenfunctionaris heeft geheimhoudingsplicht.

Dit betekent dat hij jouw klacht niet aan andere mensen vertelt.

Ook **niet** aan je begeleiders.

De klachtenfunctionaris doet dit alleen als jij dit goed vindt.

Soms is het voor de klachtenfunctionaris nodig om je zorgdossier te bekijken.

Zodat hij of zij goed onderzoek kan doen naar jouw klacht.

De klachtfunctionaris mag jouw dossier niet zomaar bekijken.

Dit mag alleen als jij hier toestemming voor geeft.

Als je hier toestemming voor wil geven, moet je een formulier invullen.

Dit formulier heet een machtigingsformulier.

Dit machtigingsformulier vind je aan het einde van het protocol.

Het heet:

Bijlage - Machtiging tot inzage en/of verkrijgen van behandelgegevens

Je kunt je klacht via de mail doorgeven aan klachten@cbkz.nl

en stuur een cc naar klachtenfunctionaris@profilazorg.nl

Je mag ook bellen. Bel naar het CBKZ: telefoonnummer [0183-682829](tel:0183-682829).

Vraag naar de klachtenfunctionaris van Profila Zorggroep.

Als het niet helpt?

Je probeert eerst samen met de klachtenfunctionaris een oplossing te bedenken.

Ben je niet tevreden over de oplossing?

Dan ga je naar stap 3.



Stap 3

Klacht melden bij de klachtencommissie

Mail je klacht naar de klachtencommissie van het CBKZ.

Dit is een groep mannen en vrouwen die graag willen helpen.

De klachtenfunctionaris helpt jou bij het mailen naar de klachtencommissie.

Alleen jeugd kan direct naar de klachtencommissie.

Je kunt een mail sturen naar klachten@cbkz.nl



Het klachtenprotocol

Alles wat je nu gelezen hebt is een korte samenvatting van het klachtenprotocol.

Als je het officiële klachtenprotocol wil lezen, klik je op deze link:

[Klik hier voor ons klachtenprotocol](#)

Begrijp je het niet? Vraag dan uitleg aan een begeleider.