

## Als u een klacht heeft

Een klacht/ melding ter verbetering kunt u bespreken met uw contactpersoon bij Neboplus of de leidinggevende van de afdeling. Deze zal proberen met u tot een oplossing te komen. Mocht u er samen niet uitkomen of wilt u dit niet direct met de contactverzorgende of leidinggevende bespreken, dan kunt terecht bij onze onafhankelijke klachtenfunctionaris.

De klachtenfunctionaris kunt u schriftelijk benaderen via het formulier 'Vertel het ons'. Dit formulier is te vinden in het zorgdossier, bij de receptie, in de Nieuwsbode en op de website.

Op papier inleveren kan bij de receptie of via de post, in een gesloten envelop ter attentie van de klachtenfunctionaris. Het is tevens mogelijk om het formulier per e-mail te versturen naar [kwaliteit@neboplus.nl](mailto:kwaliteit@neboplus.nl).

Binnen één week wordt uw melding in behandeling genomen door de klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris informeert de leidinggevende of manager van de afdeling.

De leidinggevende of manager neemt binnen één week contact met u op om uw melding of klacht te bespreken. Bent u niet tevreden met de geboden oplossing dan is het mogelijk om de klacht voor te leggen aan de bestuurder van Neboplus.

## Als we er samen niet uit komen

Het kan zijn dat u en Neboplus er samen niet uit komen; dan bestaat de mogelijkheid om de klacht in te dienen bij een onafhankelijke klachtencommissie.

Voor klachten met betrekking tot onvrijwillige zorg is Neboplus aangesloten bij de KlachtenCommissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ) via De Geschillencommissie. Een beroep doen op de KCOZ kan rechtstreeks worden gedaan door de bewoner volgens het reglement van de commissie. Meer informatie: [www.kcoz.nl](http://www.kcoz.nl)

Advies rondom onvrijwillige zorg kunt u inwinnen bij onze onafhankelijke cliëntvertrouwenspersoon.

Cliëntvertrouwenspersoon onvrijwillige zorg:

telefoon: 06-304 56 893, e-mail: [sabrinascalzotto@zorgbelangcvp.nl](mailto:sabrinascalzotto@zorgbelangcvp.nl)

Voor overige (Wkkgz gerelateerde) klachten is het mogelijk om een beroep te doen op de Externe Klachtencommissie Gelderland/ Utrecht (OKC). *Zij nemen geen klachten met betrekking tot onvrijwillige zorg in behandeling.* De commissie zal proberen om te bemiddelen en bekijken of de klacht eerst volgens de bovenstaande klachtenprocedure is verlopen.

[Klachtenregeling onafhankelijke klachtencommissie](#) Gelderland/ Utrecht

Contactgegevens van de Externe Klachtencommissie Gelderland/ Utrecht:

Onafhankelijke Klachtencommissie, p/a Zorgbelang Inclusief, Postbus 5310,  
6802 EH Arnhem