

Klachtenregeling – Connect Care Zorggroep B.V.

Versie: 01-08-2025

Bij Connect Care Zorggroep vinden we het belangrijk dat cliënten tevreden zijn over onze hulp en ondersteuning. Toch kan het gebeuren dat je ergens niet tevreden over bent. In deze klachtenregeling lees je wat je dan kunt doen.

1. Wat is een klacht?

Een klacht is een uiting van onvrede over onze hulp of begeleiding, bijvoorbeeld over:

- de manier waarop je bent behandeld;
- een beslissing die is genomen;
- hoe de hulp is verlopen;
- de bejegening door een medewerker;
- onduidelijkheid of gebrekkige communicatie.

Een klacht mag mondeling of schriftelijk worden ingediend.

2. Wie kan een klacht indienen?

Een klacht kan worden ingediend door:

- de cliënt zelf;
 - de wettelijke vertegenwoordiger van de cliënt (bijv. ouder, voogd, curator);
 - een belangenbehartiger of vertrouwenspersoon met toestemming van de cliënt.
-

3. Hoe dien je een klacht in?

We hanteren de volgende stappen:

Stap 1: Bespreek het met de betrokken medewerker

Bespreek je onvrede eerst met de hulpverlener of begeleider. In veel gevallen kan een gesprek al een oplossing bieden.

Stap 2: Interne klacht bij de organisatie

Kom je er samen niet uit? Dan kun je een klacht indienen bij de organisatie:

 **E-mail:** info@connectcare.care

 **Telefoon:** +31 6 19 35 34 44

 **Postadres:** Loperweg 1C, 6101 AE Echt-Susteren

Je kunt je klacht ook schriftelijk indienen via ons klachtenformulier (op de website of op te vragen bij de receptie).

Je ontvangt binnen **5 werkdagen** een bevestiging van ontvangst. Binnen **4 weken** ontvang je een inhoudelijke reactie.

4. Externe klacht of ondersteuning

Als je ontevreden blijft, kun je je klacht voorleggen aan een **onafhankelijke klachtencommissie** of een externe instantie. Connect Care Zorggroep is aangesloten bij: **Klachtenportaal Zorg**.

Daarnaast kun je ondersteuning krijgen van een **onafhankelijke vertrouwenspersoon**:

Voor jeugdhulp

Je kunt contact opnemen met **AKJ – Vertrouwenspersonen in de Jeugdhulp**:

 www.akj.nl

 088 – 555 1000

Voor Wmo-begeleiding

Neem contact op met het **Adviespunt Zorgbelang** of je lokale cliëntenondersteuner (via de gemeente).

5. Vertrouwelijkheid en zorgvuldigheid

- Alle klachten worden vertrouwelijk behandeld.
 - We zoeken altijd naar een oplossing in goed overleg.
 - Het indienen van een klacht heeft **geen gevolgen** voor de verdere hulpverlening.
 - Klachten worden geregistreerd voor kwaliteitsverbetering.
-

6. Klachtenregistratie en evaluatie

Elke klacht wordt intern geregistreerd. Jaarlijks worden klachten geanalyseerd om onze dienstverlening te verbeteren. Gegevens worden hierbij geanonimiseerd verwerkt.
