

# Klachtenreglement



Creating  
Balance

Het kan gebeuren dat je ontevreden bent over de geboden hulpverlening, bejegening of andere zaken vanuit de organisatie Creating Balance. Hierover gaan we graag met je in gesprek. Dit reglement geeft onze cliënten uitleg bij hoe je een klacht kunt indienen en hoe wij hiermee omgaan.

Heb je een klacht of ben je het ergens niet mee eens, ga in gesprek met je trajectleider. De trajectleider probeert datgene wat er voor jou niet werkt, samen met jou weer werkend te maken.

Kom je hier samen niet uit, dan kan je in gesprek met de leidinggevende van Creating Balance. Dit kan als volgt:

Vul onderstaand klachtenformulier in en mail deze naar [info@creatingbalance.nl](mailto:info@creatingbalance.nl) Per post opsturen is ook mogelijk (zie adresgegevens website).

Binnen één week na ontvangst, ontvang je een reactie van de leidinggevende.

Gesprek met leidinggevende volgt. Je mag iemand meenemen naar dit gesprek.

Leidinggevende luistert, bemiddeld en zoekt samen met jou naar een oplossing. Hiervoor wordt een plan met afspraken gemaakt.

De klacht wordt binnen 6 weken afgehandeld.

Ben je het oneens met deze afhandeling, dan kan je in gesprek met een onafhankelijke klachtenfunctionaris. Dit kan als volgt:

Vul onderstaand klachtenformulier in en mail deze naar [inge@creatingbalance.nl](mailto:inge@creatingbalance.nl) (regio Kampen) of [miranda@creatingbalance.nl](mailto:miranda@creatingbalance.nl) (regio Zwolle). Per post opsturen is ook mogelijk (zie adresgegevens op onze website).

Binnen één week na ontvangst, ontvang je een reactie van de klachtenfunctionaris.

Gesprek met klachtenfunctionaris volgt. Je mag iemand meenemen naar dit gesprek.

Klachtenfunctionaris geeft advies, ondersteuning, zoekt naar oplossing, bemiddeling en bewaakt het proces m.b.t. de klacht.

Binnen 6 weken na gesprek met klachtenfunctionaris, neemt de directeur van Creating Balance een beslissing o.b.v. het advies van de klachtenfunctionaris.

Ben je het oneens met deze beslissing, dan kan de klacht ingediend worden bij Klachtenportaal Zorg, een onafhankelijke geschillencommissie. Dit kan als volgt:

Ga naar [www.klachtenportaalzorg.nl](http://www.klachtenportaalzorg.nl) en dien de klacht online in.

Volg de instructies zoals omschreven staat bij het indienen van een klacht.

# Klachtenreglement



## Klachtenformulier

Vul dit formulier in wanneer je een klacht wil indienen bij

1. Leidinggevende, of
2. Klachtenfunctionaris.

Wie dient de klacht in?	
Naam	
E-mail adres	
Telefoonnummer	
Ik ben cliënt / vertegenwoordiger van cliënt / voormalig cliënt / anders, namelijk*:	
*doorhalen wat niet van toepassing is.	

Omschrijving klacht	
Plaats	
Datum en tijd	
Wie waren hierbij betrokken	
Omschrijving:	

# Klachtenreglement



Creating  
Balance

Overige opmerkingen of toevoegingen:

--

Machtiging voor gebruik dossiergegevens:

Hierbij verklaar ik toestemming te verlenen aan de leidinggevende, klachtenfunctionaris en directeur van Creating Balance, dan wel het Klachtenportaal Zorg, om mijn zorgdossier in te zien en te spreken met medewerkers van Creating Balance, om zo een volledig onderzoek te kunnen laten verrichten naar de omstandigheden en achtergronden van de door mij ingediende klacht.

Naam

Plaats

Handtekening
