

# Klachtenreglement



Creating  
Balance

Het kan gebeuren dat u ontevreden bent over de geboden hulpverlening, bejegening of andere zaken vanuit de organisatie Creating Balance. Hierover gaan we graag met u in gesprek. Dit reglement voorziet onze cliënten van een eenvoudige uitleg daarbij in de vorm van een stappenplan:

Heeft u een bezwaar of bent u het ergens niet mee eens, ga in gesprek met uw trajectleider van Creating Balance of bel naar 038 – 454 22 34, meld hier wat er voor u niet werkt.

Creating Balance probeert datgene wat er voor u niet werkt, samen met u weer werkend te maken.



Komt u hier samen niet uit, dan kunt u een klacht indienen.\* Er volgt dan een gesprek met de onafhankelijke interne klachtencommissie van Creating Balance. Dit kan als volgt:

- Meld uw klacht telefonisch, schriftelijk of per post t.a.v. de interne klachtencommissie.  
Mail: [info@creatingbalance.nl](mailto:info@creatingbalance.nl)  
Post: Creating Balance, Ternatestraat 5, 8022 NL Zwolle.  
Telefoon: 038 454 22 34
- Binnen twee werkdagen na ontvangst, ontvangt u een reactie van de interne klachtencommissie.
- Gesprek met interne klachtencommissie volgt. U mag iemand meenemen naar dit gesprek.
- Interne klachtencommissie luistert, bemiddelt en zoekt samen met u naar een oplossing. Zo nodig wordt contact opgenomen met de indicerende instantie van waaruit u zorg ontvangt. Er wordt een plan van aanpak met afspraken gemaakt.
- De klacht wordt binnen twee werkweken afgehandeld.

\* Met het indienen van een klacht, geeft u toestemming aan interne klachtencommissie, leidinggevende en directeur van Creating Balance, dan wel het Klachtenportaal Zorg, om uw 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 u ingediende klacht.



Bent u het oneens met deze interne afhandeling, dan wordt u verwezen naar Klachtenportaal Zorg, een onafhankelijke geschillencommissie.

Zie voor informatie hierover:

- “Klachtenreglement Klachtenportaal Zorg”
  - [www.klachtenportaalzorg.nl](http://www.klachtenportaalzorg.nl)

Via de website vind u de nodige verdere instructies.

Verder verwijzen wij u naar de algemene bepalingen van het Klachtenreglement op onze website.