

# Ontevreden? Vertel het ons!



INFORMATIE OVER DE KLACHTENREGELING

# Wat je kunt doen als je een klacht hebt

Hersenletsel verandert je leven. InteraktContour denkt met je mee om te kijken hoe je verder kunt. Daarvoor doen we ons uiterste best. Toch kan het gebeuren dat je niet tevreden bent over de zorg of begeleiding die je krijgt. Bespreek dit dan.

Dat kan op verschillende manieren:

- Met een medewerker
- Met de cliëntvertrouwenspersoon
- Met de klachtenfunctionaris
- Bij de klachtencommissie
- Bij de geschillencommissie

Vind je het lastig om zo'n gesprek alleen te voeren?

Vraag dan iemand om je te helpen.



## Praat met een medewerker

Onze medewerkers horen graag van jou hoe we onze zorg en begeleiding kunnen verbeteren. Dat kan in een gesprek maar ook via e-mail: [secretariaat@interaktcontour.nl](mailto:secretariaat@interaktcontour.nl).

## Praat met de cliëntvertrouwenspersoon

Je kunt ook terecht bij de cliëntvertrouwenspersoon. Een vertrouwenspersoon denkt met je mee en geeft advies. Jullie gesprek is vertrouwelijk. Er wordt niets gedeeld met anderen zonder jouw toestemming.

Bekijk wie de cliëntvertrouwenspersoon is en hoe je met deze persoon in contact komt op [www.interaktcontour.nl/vertrouwenspersoon](http://www.interaktcontour.nl/vertrouwenspersoon).



# Praat met de klachtenfunctionaris

Je kunt ook contact opnemen met de klachtenfunctionaris. Die bemiddelt tussen jou en InteraktContour om zo samen tot een oplossing te komen.

Bekijk wie de klachtenfunctionaris is en hoe je met deze persoon in contact komt op [www.interaktcontour.nl/klachtenfunctionaris](http://www.interaktcontour.nl/klachtenfunctionaris).

## De klachtencommissie

Is er een oplossing voor je klacht, maar ben je daar niet tevreden mee? Stuur dan een brief aan de klachtencommissie. Deze onpartijdige commissie luistert naar jou en de medewerker van InteraktContour en doet uitspraak of je met reden niet tevreden bent. Vinden ze dat dat zo is? Dan krijgt InteraktContour aanbevelingen van de commissie hoe we je klacht kunnen oplossen (en in de toekomst voorkomen).

### **Het adres van de klachtencommissie:**

Vereniging Gehandicaptenzorg Utrecht  
T.a.v: Klachtencommissie  
Postbus 10103  
3505 AB Utrecht

*“Fijn dat er naar me  
geluisterd wordt en dat  
we samen oplossingen  
bedenken.”*

# De geschillencommissie

Met een klacht kun je tot slot ook terecht bij een organisatie van de Vereniging Gehandicaptenzorg Nederland (VGN): de geschillencommissie.

Deze commissie is onafhankelijk en staat dus niet onder invloed van anderen. De leden ervan behandelen je klacht en doen een uitspraak. Deze uitspraak is bindend voor jou en InteraktContour. Dat betekent dat hun uitspraak opgevolgd moet worden.

Bij het voorleggen van je klacht kun je iemand vragen je te helpen, bijvoorbeeld de cliëntvertrouwenspersoon.

## **Het adres van de geschillencommissie:**

De Geschillencommissie

Postbus 90600

2509 LP Den Haag

Telefoon: 070 - 310 53 71

Meer weten over de geschillencommissie? Kijk op [www.degeschillencommissiezorg.nl](http://www.degeschillencommissiezorg.nl).



## Meer weten?

Stuur een e-mail naar: [secretariaat@interaktcontour.nl](mailto:secretariaat@interaktcontour.nl).

### Bezoekadres

Els peterweg 22  
8071 PA Nunspeet  
0341 - 25 57 77

### Postadres

Postbus 128  
8070 AC Nunspeet

[info@interaktcontour.nl](mailto:info@interaktcontour.nl)  
[www.interaktcontour.nl](http://www.interaktcontour.nl)

