

# Heeft u een klacht? Problemen kun je (samen) oplossen!

Wij streven er continu naar om de zorg te leveren op basis van uw wensen. Het kan toch voorkomen dat u niet tevreden bent. Wij gaan graag met u in gesprek om te kijken hoe we dit samen kunnen oplossen.

## Directe benadering

### Persoonlijk gesprek

In eerst instantie kunt u het bespreken met uw directe zorgverlener of diens leidinggevende. Komt u er samen niet uit, dan kunnen we met u in gesprek gaan om tot een oplossing te komen.

We willen dat alle klanten tevreden zijn met onze diensten. Wij gaan daarom zorgvuldig om met uw wensen.

### Met ondersteuning

U kunt zich bij het gesprek laten bijstaan door iemand uit uw eigen omgeving.

### Een oplossing gevonden?

#### Ga het volgende na:

- Bent u tevreden met de uitkomst van het gesprek?
- Is het wat u ervan had verwacht? Zijn uw wensen goed overgekomen?
- Zijn de gemaakte afspraken duidelijk?
- Heeft u behoefte aan een vervolgesprek?

## De klachtenregeling

Wilt u niet in gesprek, dan kunt u gebruik maken van de klachtenregeling. Het klachtenreglement vindt u via onze website [www.alicethuiszorg.nl](http://www.alicethuiszorg.nl)

### De klachtenfunctionaris

Deze is onafhankelijk. Via de website van het Expertisecentrum Klacht- en Gezondheidsrecht: [www.eckg-klachten.nl](http://www.eckg-klachten.nl), kunt u meer informatie vinden.

Contactinformatie: [klachtenbehandeling@eckg-jd.nl](mailto:klachtenbehandeling@eckg-jd.nl)  
Per post naar Lombokstraat 20, 2022 BJ, Haarlem

### De vertrouwenspersoon

Deze kan u begeleiden en ondersteunen bij de behandeling van uw klacht. Voor zowel de jeugd- als thuiszorg kunt u terecht bij het Expertisecentrum Klacht- en Gezondheidsrecht: [www.expertiseplatform-eckg.nl](http://www.expertiseplatform-eckg.nl)

U kunt voor klachten in de jeugdzorg ook terecht bij het Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg, [www.akj.nl](http://www.akj.nl)

### De klachtencommissie

Het kan zijn dat het bespreken van uw klacht met de klachtenfunctionaris niet tot resultaten heeft geleid. Uw klacht kan dan worden voorgelegd aan de klachtencommissie. Deze neemt na onderzoek een beslissing.

Contactinformatie: [klachtenbehandeling@eckg.nl](mailto:klachtenbehandeling@eckg.nl)  
Per post: de ambtelijk secretaris, Lombokstraat 20, 2022 BJ, Haarlem

### De geschillencommissie

Als u al het bovenstaande heeft geprobeerd en toch niet tevreden bent over de behandeling van uw klacht, kunt u ervoor kiezen om naar de geschillencommissie te gaan. Voor meer informatie kunt u op de website terecht: [www.degeschillencommissiezorg.nl](http://www.degeschillencommissiezorg.nl)