

# Wij staan open voor uw mening.



## Compliment, onvrede of klacht?

### Complimenten

We horen het natuurlijk graag als u tevreden bent. U kunt uw compliment delen met onze medewerkers, maar u kunt ook uw waardering plaatsen op [www.zorgkaartnederland.nl](http://www.zorgkaartnederland.nl).

### Onvrede of klachten

Onze medewerkers zetten zich elke dag in voor de best mogelijke zorg en dienstverlening. Toch kan het voorkomen dat u andere verwachtingen heeft, of dat iets niet naar wens verloopt. Wij staan open voor uw tips of suggesties, maar ook voor uw klachten of onvrede. Wij waarderen het als u dit bespreekt met de medewerkers, uw contactpersoon of de teammanager. Lukt dit niet, of komen jullie samen niet tot een oplossing, dan kunt u terecht bij onze

cliëntondersteuner, cliëntvertrouwenspersoon of de klachtenfunctionaris.

### Clïëntondersteuning algemeen

Voor onafhankelijke cliëntondersteuning kunt u terecht bij MEE Zuidoost Brabant. De cliëntondersteuner biedt een luisterend oor en advies. U kunt contact opnemen met Monique Heldens via 06-43366676 of [m.heldens@meedemeentgroep.nl](mailto:m.heldens@meedemeentgroep.nl). Zij helpt u graag om problemen bespreekbaar te maken en een eventuele oplossing te zoeken. De cliëntondersteuner is bekend met de werkwijzen rondom klachten binnen Oktober en kan u zo nodig doorverwijzen naar de klachtenfunctionaris.



**oktober**

jouw verhaal, onze zorg.

# Compliment, onvrede of klacht?

## Cliëntvertrouwenspersoon

### Wet Zorg en Dwang

Vanaf januari 2020 is de Wet Zorg en Dwang (Wzd) van kracht. Dit heeft gevolgen voor de manier waarop Oktober het cliëntvertrouwenswerk inricht. Nieuw is de onafhankelijke cliëntenvertrouwenspersoon die u kan ondersteunen bij situaties rondom het verlenen van onvrijwillige zorg. U kunt hiervoor terecht bij Adviespunt Zorgbelang, zij zijn bereikbaar via 088-5294099 of [cvp@adviespuntzorgbelang.nl](mailto:cvp@adviespuntzorgbelang.nl). 2020 is een overgangsjaar voor de invoering van de Wzd. Voor actuele informatie verwijzen wij u naar onze website.

## Klachtenfunctionaris

De klachtenfunctionaris van Oktober kan helpen met het verduidelijken van uw klacht, het onderzoeken van de mogelijkheden en het komen tot een oplossing. De klachtenfunctionaris is bereikbaar via 088-2457795 of [klachten@zorginoktober.nl](mailto:klachten@zorginoktober.nl).

## Onafhankelijke klachtencommissie

Mocht u uw klacht willen voorleggen aan een onafhankelijke commissie, Oktober beschikt over een klachtencommissie met onafhankelijke deskundigen. U kunt uw klacht schriftelijk indienen via [secretariaatklachtencommissie @zorginoktober.nl](mailto:@zorginoktober.nl) of via: Secretariaat klachtencommissie Oktober, Wielewaal 10, 5531 LJ Bladel.

## Geschillencommissie

Indien een klacht, na behandeling volgens het klachtenreglement, niet naar uw tevredenheid is opgelost en u daarin niet kunt berusten, is er sprake van een geschil. U kunt een geschil voorleggen aan de geschillencommissie Verpleging Verzorging en Geboortezorg, Postbus 90600, 2509 LP Den Haag. Telefoonnummer 070-310 53 80 of via [www.degeschillencommissiezorg.nl](http://www.degeschillencommissiezorg.nl).



Voor actuele informatie

zie ook [www.zorginoktober.nl](http://www.zorginoktober.nl)



**jouw  
verhaal,  
onze  
zorg.**

**Oktober**

Wielewaal 10  
5531 LJ Bladel  
T 088 245 77 95

[zorginoktober.nl](http://zorginoktober.nl)