



## Ik heb een klacht Wat moet ik doen?

HEB JE NA HET  
LEZEN VAN DEZE  
FOLDER NOG  
VRAGEN?

Ga naar een  
medewerker van  
Omega Groep.

-  Dokter van Deenweg 50  
8025 BC Zwolle
-  (038) 455 27 41
-  [info@omegagroep.nl](mailto:info@omegagroep.nl)
-  [www.omegagroep.nl](http://www.omegagroep.nl)

## **Wat is een klacht?**

Jij krijgt begeleiding van Omega Groep. We hopen dat je daarmee blij en tevreden bent. Toch kan het gebeuren dat je ontevreden bent. Je bent ergens boos of verdrietig over of bent het bijvoorbeeld niet eens met een beslissing. Dit heet een klacht.

## **Probeer je klacht eerst zelf op te lossen**

Heb jij een klacht? Probeer het eerst zelf op te lossen. Praat met je begeleider, probeer samen een oplossing te bedenken. Lukt praten niet of heb je juist een probleem met je begeleider? Praat dan met de clustermanager of gedragswetenschapper. Zij vragen de afdeling kwaliteit om mee te helpen met het oplossen van de klacht.

Heeft iedereen zijn best gedaan, maar is het nog niet gelukt om de klacht op te lossen? Dan kan de bestuurder van Omega Groep samen met jou het probleem oplossen.

## **Wanneer ga je naar de klachtencommissie?**

Is het niet gelukt om jouw klacht met de medewerkers van Omega Groep op te lossen? Bel of mail dan naar de klachtenfunctionaris. Deze werkt bij Quasir.

Je kan bellen met 06-48445538 van maandag tot en met vrijdag tussen 9.00 en 17.00 uur. De klachtenfunctionaris zal alles wat hij hoort en leest geheim houden

## **Wat doet de klachtenfunctionaris?**

De klachtenfunctionaris helpt met het schrijven van een brief over jouw klacht. Hij onderzoekt jouw klacht. Hij geeft jou en Omega Groep advies om de klacht op te lossen.

## **Wat gebeurt er daarna met jouw klacht?**

Jij stuurt de bestuurder van Omega Groep een brief met jouw klacht. Binnen 6 weken krijg je een reactie van de bestuurder. Lukt het niet om binnen 6 weken te reageren? Dan zal Omega Groep dat laten weten. In de reactie staat wat Omega Groep met jouw klacht gaat doen.

Is de klacht nog niet opgelost? Ga dan naar de Geschilleninstantie Zorggeschil.