

STAPPENPLAN KLACHTENREGELING CONTENT ZORG	No.	3 Primair Proces
	Versie	1.0
	Datum	10 juli 2026
	Status	Definitief
	Eigenaar	Directie
	Pagina	Pagina 1 van 2

Stappenplan klachtenregeling Content Zorg

Stap 1 – Vertel waar je niet tevreden over bent

Ben je niet tevreden over de zorg, begeleiding of de manier waarop je bent behandeld? Vertel het ons. We luisteren naar je en zoeken samen naar een oplossing. Je bespreekt je klacht het liefst eerst met je persoonlijk begeleider. Vaak is een gesprek genoeg om samen een oplossing te vinden.

Wil je liever niet met je persoonlijk begeleider praten? Dan kun je ook terecht bij:

- een andere begeleider;
- de teamleider;
- een andere medewerker van Content Zorg.

Praat je liever met iemand buiten Content Zorg? Dan kun je contact opnemen met de onafhankelijke cliëntvertrouwenspersonen van Adviespunt Zorgbelang.

Telefoon: 013 - 594 21 70

E-mail: vpclients@adviespuntzorgbelang.nl

Stap 2 – Dien je klacht in

Kom je er samen niet uit? Dan kun je een officiële klacht indienen.

Je hoeft je klacht niet eerst met je persoonlijk begeleider te bespreken. Je mag je klacht ook meteen indienen. Je kunt je klacht per brief of e-mail bij Content Zorg indienen:

Content Zorg BV

Burgemeester van Nispenstraat 21

7001 BS Doetinchem

E-mail: info@contentzorg.nl

Heb je hulp nodig?

Dan kun je gratis hulp krijgen van de onafhankelijke klachtenfunctionaris van Klachtenportaal Zorg. Content Zorg is hierbij aangesloten. De klachtenfunctionaris:

- luistert naar jouw verhaal;
- legt uit hoe de klachtenregeling werkt;
- helpt je bij het indienen van een klacht;
- zoekt samen met jou en Content Zorg naar een oplossing.

Telefoon: 0228 – 322205

E-mail: info@klachtenportaalzorg.nl

Stap 3 – We nemen contact met je op

Hebben we je klacht ontvangen? Dan:

- laten we je weten dat we je klacht hebben ontvangen;
- bespreken we samen wat er is gebeurd;
- zoeken we samen naar een oplossing.

STAPPENPLAN KLACHTENREGELING CONTENT ZORG	No.	3 Primair Proces
	Versie	1.0
	Datum	10 juli 2026
	Status	Definitief
	Eigenaar	Directie
	Pagina	Pagina 2 van 2

Heb je hulp van de klachtenfunctionaris? Dan mag hij of zij ook bij het gesprek aanwezig zijn als jij dat wilt.

Stap 4 – Je krijgt een reactie

We proberen je klacht zo snel mogelijk af te handelen. Je krijgt uiterlijk binnen 6 weken een schriftelijke reactie. Hebben we meer tijd nodig? Dan laten we je dat weten. De behandeling van je klacht mag dan maximaal 10 weken duren.

Is de klacht opgelost? Dan leggen we dit schriftelijk vast. Daarna sluiten we de klacht af.

Stap 5 – Ben je nog niet tevreden?

Ben je niet tevreden met de uitkomst? Dan kun je je klacht voorleggen aan de onafhankelijke geschilleninstantie van Klachtenportaal Zorg. De klachtenfunctionaris kan je hierbij helpen.