

KLACHTENREGELING CONTENT ZORG	No.	3 Primair Proces
	Versie	2.2
	Datum	10 juli 2026
	Status	Definitief
	Eigenaar	Directie
	Pagina	Pagina 1 van 2

Klachtenregeling Content Zorg

Doel

In het kader van zorgvuldigheid en goede zorg, maar ook om uitvoering te geven aan de Wkkgz (Wet kwaliteit, klachten, geschillen zorg) heeft Content Zorg een klachtenregeling.

Wij vinden het belangrijk dat cliënten zich gehoord voelen. Wij horen het graag als men niet tevreden is over de begeleiding, zorg of dienstverlening. Door klachten serieus te nemen, kunnen we samen zoeken naar een oplossing en onze zorg verbeteren. Deze klachtenregeling voldoet aan de eisen van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz).

Voor wie is deze regeling?

Deze regeling is bedoeld voor:

- cliënten van Content Zorg;
- wettelijk vertegenwoordigers;
- gemachtigden.

Wanneer kan er een klacht worden ingediend?

Er kan een klacht worden ingediend als men niet tevreden is over bijvoorbeeld:

- de begeleiding;
- de manier waarop men is behandeld;
- de communicatie;
- gemaakte afspraken;
- de veiligheid of kwaliteit van de zorg;
- gedrag van een medewerker.

Bespreek de onvrede

Wij vinden het prettig wanneer de onvrede wordt besproken met de (persoonlijk) begeleider. Vaak kan een gesprek een oplossing bieden.

Klachtenfunctionaris/Geschillencommissie

Wij zijn aangesloten bij Klachtenportaal Zorg waar onafhankelijke klachtenfunctionarissen bereikbaar zijn alsmede een onafhankelijke geschillencommissie.

Bereikbaar op 0228-322205 / info@klachtenportaalzorg.nl

Aanlevering klachten

Klachten kunnen schriftelijk, digitaal of mondeling worden ingediend. Al dan niet met hulp van de onafhankelijke klachtenfunctionaris. Indiening is mogelijk zonder melding aan de begeleider of Content Zorg. Aanlevering kan per post: Burgemeester van Nispenstraat 21, 7001 BS te Doetinchem of per digitaal: info@contentzorg.nl

Behandeling klachten

Na ontvangst van de klacht is de reguliere (schriftelijke) reactietermijn 6 weken. Als er meer tijd nodig is, zal de maximale reactietijd 10 weken kunnen zijn.

KLACHTENREGELING CONTENT ZORG	No.	3 Primair Proces
	Versie	2.2
	Datum	10 juli 2026
	Status	Definitief
	Eigenaar	Directie
	Pagina	Pagina 2 van 2

Niet tevreden over de afhandeling van de klacht?

Wanneer men niet tevreden is met de afhandeling van de klacht, kan deze voorgelegd worden aan de onafhankelijke geschilleninstantie van Klachtenportaal zorg. Al dan niet met hulp van de onafhankelijke klachtenfunctionaris.

Vertrouwelijkheid

Iedereen die betrokken is bij de behandeling van een klacht gaat zorgvuldig en vertrouwelijk om met de gegevens. Alleen medewerkers die betrokken zijn bij de behandeling van de klacht krijgen toegang tot de noodzakelijke informatie.

Leren van klachten

Klachten zien wij als een mogelijkheid om onze zorg te verbeteren. Daarom worden klachten geanalyseerd en, waar nodig, gebruikt om onze werkwijze of dienstverlening te verbeteren. Hierbij beschermen wij altijd de privacy van onze cliënten en medewerkers.

Stappenplan klachtenregeling

Voor onze cliënten is een stappenplan klachtenregeling beschikbaar die bij de intake meegegeven wordt aan client of die op ieder moment ingezien kan worden op onze website. Daarin staat stap voor stap beschreven welke stappen te volgen bij het indienen van een klacht.