

## Heb je een klacht?

Het kan gebeuren dat je een klacht hebt over Het Mosterdzaad. Een klacht is dat je aangeeft dat je ontevreden bent over hoe je behandeld wordt door Het Mosterdzaad in het algemeen, of door bijvoorbeeld een medewerker van Het Mosterdzaad.

## Wat te doen bij een klacht

- Bespreek de klacht met de directeur of medewerker op een rustig tijdstip.
- Maak met de directeur een afspraak om over de klacht te praten. Neem eventueel je ouders of wettelijk vertegenwoordiger(s) mee.
- Ga een gesprek aan met de vertrouwenspersoon van Het Mosterdzaad.

Naam

Adres

Postcode en woonplaats

Telefoonnummer

Emailadres vertrouwenspersoon

- Schrijf een brief naar onze externe, onafhankelijke klachtencommissie. Vermeld in de brief:
  - Naam, adres, telefoonnummer en dat van de wettelijke vertegenwoordiger of van diegene die je helpt bij het maken van de brief,
  - De naam, adres en telefoonnummer van Het Mosterdzaad (en referentienummer bijvoorbeeld van Klachtenportaal) en het onderwerp van de klacht of de persoon over wie je een klacht indient,
  - Een zo uitgebreid mogelijke beschrijving van de gebeurtenis waarover je een klacht hebt,
  - De reden waarom je hier een klacht over hebt,
  - Een beschrijving over wat je al hebt ondernomen om tot een oplossing van de klacht te komen.
- Stuur je brief naar:  
*Klachtenfunctionaris Het Mosterdzaad VOF*  
*Molenstraat 30*  
*4201 CX Gorinchem*  
*klachten@cbkz.nl*

De externe klachtencommissie gaat de klacht dan onderzoeken. Het kan zijn dat je wordt gebeld of dat de commissie bij Het Mosterdzaad langskomt om meer informatie te vragen aan jou en aan de directie. Na een paar weken krijg je bericht van de klachtencommissie (zie bijvoorbeeld klachtenreglement Klachtenportaal Zorg). De commissie geeft dan aan of de klacht terecht is en welke dingen Het Mosterdzaad en jij zouden kunnen verbeteren (termijnen en werkwijze controleren met werkwijze klachtencommissie).

Je hoeft de verschillende stappen niet perse in bovengenoemde volgorde te volgen. Desgewenst mag je ook gelijk een klacht indienen. Het reglement van de klachtencommissie is onderdeel van deze procedure (of vind je op onze website).

Wil je meer informatie?

Op [www.cbkz.nl](http://www.cbkz.nl) staat meer informatie over hoe je een klacht kunt oplossen en hoe de klachtencommissie werkt.

De brochure "Ontevreden over de geleverde gezondheidszorg?" van de Inspectie voor de Gezondheidszorg is te downloaden via [www.igz.nl](http://www.igz.nl). Je kunt zoeken op 'ontevreden'.