

## Klachtenregeling

### Heeft u een klacht?

Wij willen graag dat u tevreden bent.

Onze klachtenprocedure geeft u de mogelijkheid om uw onvrede te uiten.

Uw klacht wordt vertrouwelijk behandeld.

Wij doen vervolgens ons best om een passende oplossing te zoeken.

U kunt:

### Ons bellen:

Voor cliënten naar Ans van der velden, telefoon 0622633629

Voor medewerkers naar Jan Vlemmings, telefoon 0630075859

### ons mailen:

Stuur uw mail naar [info@ctud.nl](mailto:info@ctud.nl) (voor cliënten en medewerkers)

### Ons schrijven:

Stuur uw brief naar

Tot uw Dienst

t.a.v. Ans van der Velden of Jan Vlemmings

De Klumper 2

5737 AZ Lieshout

### Wat gebeurt er dan?

U krijgt altijd binnen 5 werkdagen een ontvangstbevestiging.

Als het kan, krijgt u direct antwoord. Soms is er meer tijd nodig.

De bestuursleden van Tot uw Dienst bespreken uw klacht, indien nodig nemen zij contact met u op voor aanvullende informatie.

De bestuursleden onderzoeken uw klacht en komen binnen 20 werkdagen met een antwoord.

### Bent u het niet eens met het antwoord?

Bent u het niet eens met het antwoord op uw klacht dan kunt u in beroep gaan.

Dit betekent dat u ons per brief laat weten dat u het er niet mee eens bent en dat u een andere oplossing wilt. Wij nodigen u dan uit voor een persoonlijk gesprek.

Als dit ook niet leidt tot een oplossing wordt in overleg met u een mediator ingeschakeld of kunt u in beroep gaan bij een onafhankelijke klachtenfunctionaris van Zorgbelang Brabant. Op werkdagen tussen 9 en 17 uur te bereiken via telefoonnummer 013-5942170