

Zorgvoorziening Merlijn biedt begeleiding en zorg van goede kwaliteit aan. Helaas kan er soms iets misgaan of lopen zaken niet zoals verwacht. Het kan voorkomen dat u niet tevreden bent. Dan kan er een klacht ontstaan.

### **Wat kunt u doen als u een klacht heeft?**

Stap 1:

**Zelf de klacht bespreken**

Probeer eerst samen met de medewerker in gesprek te gaan en een oplossing te vinden. Het kan best lastig zijn uw onvrede open op tafel te leggen. Toch heeft het voordelen om direct in gesprek te gaan. De medewerker kan reageren en eventueel uitleg geven. Soms is er sprake van een misverstand. In een gesprek wordt dat dan direct opgehelderd.

Stap 2:

**Vraag zo nodig hulp**

Als u het moeilijk vindt om in gesprek te gaan, kunt u iemand vragen u hierbij te helpen. Bijvoorbeeld een familielid of goede vriend. Soms is het ook zinvol als een leidinggevende of een collega medewerker van Merlijn bij het gesprek aanwezig is.

Stap 3:

**Inschakelen klachtenfunctionaris**

Komt u er samen niet uit? Vindt u dat het probleem niet of onvoldoende is opgelost? Dan kunt u de klacht schriftelijk voorleggen aan de klachtenfunctionaris van zorgvoorziening Merlijn; Mw. A. Roelofs. De klachtenfunctionaris kan u informeren over de klachtenregeling en bemiddelen tussen u en Merlijn. Mocht de klacht dan nog niet naar tevredenheid zijn opgelost, dan kan zij u ook helpen om de klacht voor te leggen aan Klachtenportaal Zorg.

Stap 4:

**Klacht voorleggen aan de klachtenportaal Zorg**

Zorgvoorziening Merlijn is aangesloten bij klachtenportaal Zorg, zie:

[www.klachtenportaalzorg.nl](http://www.klachtenportaalzorg.nl)

**Adressen:**

**Klachtenfunctionaris:**

Mw. A. Roelofs  
p/a Clara van Delwigstraat 1,  
6686 AH Doornenburg  
06-10573858

**Klachtenportaal Zorg**

Westerstraat 117  
1601 AD Enkhuzen  
Email: [info@klachtenportaalzorg.nl](mailto:info@klachtenportaalzorg.nl)