



Niet tevreden over je zorg?

Dit kun je doen

Ben je niet tevreden over de zorg die je krijgt?

Praat hier dan over met iemand.

Dat kan met:

- de medewerker waar je niet tevreden over bent
- de leidinggevende van die medewerker
- de cliëntvertrouwenspersoon
- de klachtenfunctionaris

Lukt dit niet?

Of wil je dat liever niet?

Dan kun je een klacht indienen.

Wie mag een klacht indienen?

- de cliënt
- de wettelijk vertegenwoordiger van de cliënt
- iemand die schriftelijk toestemming heeft van de cliënt
- een nabestaande van de cliënt

Hoe dien je een klacht in?

Je kunt een klacht indienen bij de klachtenfunctionaris door:

- een **brief** te sturen naar Stichting Cosis
t.a.v. de Klachtenfunctionaris
Postbus 214
9400 AE Assen

- een **e-mail** te sturen naar: klachtenfunctionaris@cosis.nu
- het **klachtenformulier** in te vullen op de website: www.cosis.nu/klachtenregeling

Lukt dit niet?

Vraag dan iemand om je te helpen.

Of bel met de klachtenfunctionaris of de cliëntvertrouwenspersoon.

Zij kunnen de klacht samen met jou opschrijven.

Wat gebeurt er met jouw klacht?

Binnen 5 werkdagen krijg je een bevestiging dat jouw klacht is ontvangen. Binnen 6 weken krijg je een reactie op jouw klacht.

Duurt het langer? Dan hoor je dat.

Een klacht indienen bij een externe commissie

Soms kom je er met Cosis niet uit. Dan kun je een klacht indienen bij een externe klachten- of geschillencommissie.

Wanneer kan dat?

Dat kan als je eerst de klachtenprocedure bij Cosis hebt gevolgd en je het niet eens bent met de reactie op jouw klacht.

In bijzondere situaties mag je meteen naar een externe commissie. Dat is bijvoorbeeld zo als het echt niet lukt om eerst de procedure van Cosis te volgen. Of als jouw klacht niet op tijd is afgehandeld.

Welke commissie past bij jouw klacht?

Welke commissie jouw klacht behandelt, hangt af van het soort zorg.

Geschillencommissie Zorg

Je kunt hier terecht bij een klacht over: zorg vanuit de Wet langdurige zorg (WLz) de Zorgverzekeringswet.

Meer informatie vind je op:
www.degeschillencommissiezorg.nl

Klachtencommissie Zorg Quasir

Je kunt hier terecht bij een klacht over:

- jeugdhulp volgens de Jeugdwet
- soms over ondersteuning via de Wmo 2015

Meer informatie vind je op:
www.quasir.nl

Heb je een klacht over onvrijwillige zorg?

Onvrijwillige zorg valt onder de Wet zorg en dwang (Wzd).

Heb je hierover een klacht?
Dan kun je terecht bij:

- de cliëntvertrouwenspersoon Wzd
- de Geschillencommissie Zorg - Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg

Meer informatie vind je op:
www.degeschillencommissiezorg.nl/zorgcommissies/klachtencommissie-onvrijwillige-zorg/

Contactgegevens

Klachtenfunctionarissen



Liesbeth Hommes
& Amarins Hooisma
M 06 13 45 40 22
E klachtenfunctionaris@cosis.nu

Clëntvertrouwenspersoon

Kijk voor de actuele gegevens op:
www.cosis.nu/clientvertrouwenspersoon

Wil je meer weten over de klachtenregeling van Cosis?

Bijvoorbeeld waar je precies over kunt klagen, of welke klachten niet worden behandeld?

Kijk dan op:

www.cosis.nu/klachtenregeling
Of vraag ernaar bij een begeleider.

Cosis

Cosis Servicebureau

Bezoekadres:

Lauwers 17

9405 BL Assen

T 088 839 3000

E info@cosis.nu

W www.cosis.nu

Postadres:

Postbus 214

9400 AE Assen

Meer weten?

Voor meer informatie kun je terecht bij ons cliëntservicepunt.

T 088 839 3298

E clientservicepunt@cosis.nu

Scan de QR-code en ga direct naar onze website.

