

# IK HEB EEN KLACHT

## over de dienstverlening van Fier

CKM IS ONDERDEEL VAN FIER

---

HOEWEL FIER HAAR BEST DOET OM U ZO GOED MOGELIJK TE HELPEN, KAN HET ZO ZIJN DAT U NIET TEVREDEN BENT OVER DE DIENSTVERLENING. FIER WIL ER ALLES AAN DOEN WAT IN HAAR MOGELIJKHEDEN LIGT OM MET U SAMEN TE KIJKEN NAAR MOGELIJKHEDEN OM DE KLACHT OP TE LOSSEN. HIERONDER STAAT EEN BESCHRIJVING VAN UW MOGELIJKHEDEN.

### Voor wie is dit informatieblad bedoeld?

Fier biedt zorg en diensten. Fier beschikt over twee klachtenreglementen: één voor de dienstverlening en één voor de zorgverlening. Dit informatieblad is bedoeld voor die personen die gebruik maken van de dienstverlening van Fier en een klacht hebben over de dienstverlening. Het informatieblad is **niet** bedoeld voor de personen die gebruik maken van de zorgverlening (in het kader van de Wet Kwaliteit, Klachten en geschillen Zorg- WKKGZ). Zij kunnen gebruik maken van het 'Klachtenreglement Zorg' ([www.fier.nl](http://www.fier.nl)).

### Stap 1 – in gesprek gaan

De eerste stap die u kunt nemen is om in overleg te gaan met uw contactpersoon van Fier. Benoem tijdens het gesprek waar uw klacht betrekking op heeft en vraag uw contactpersoon naar de mogelijkheden om uw klacht samen op te lossen.

### Stap 2 – inschakelen teamleider

Mocht u er niet uitkomen met uw contactpersoon, dan kunt u voorstellen om een gesprek met de teamleider/manager van de afdeling te voeren om zo te kijken of u gezamenlijk tot een oplossing te komen.

### Stap 3 – de klachtenfunctionaris

Fier heeft een eigen klachtenfunctionaris. Deze medewerker is er speciaal voor personen die klachten hebben over de dienstverlening van Fier. De klachtenfunctionaris luistert naar uw klacht en probeert om samen met u een oplossing te vinden. Het 'Reglement Dienstverlening' zal door de klachtenfunctionaris aan u verstrekt worden. Hierin staan ook de voorwaarden voor het indienen van de klacht beschreven. U kunt de klachtenfunctionaris bereiken op telefoonnummer: 058 – 215 70 84.