



Niet tevreden? Laat het ons weten

Je mag altijd een klacht indienen. Dat heeft geen negatieve gevolgen voor jouw zorg.

Wat is een klacht?

Ben je niet tevreden over je begeleiding, behandeling of over hoe iemand met je omgaat? Dan mag je dit zeggen. Dat noemen we een klacht of onvrede.

Wat kun je doen?

1. Praat met ons

Je kunt eerst praten met je begeleider of met de leidinggevende. Dit hoeft niet als je dat niet wilt.

2. Neem contact op met MZN

Bel 085 004 35 94 of mail naar info@mutatiozorg.nl. Je kunt ook het klachtenformulier op de website gebruiken.

3. Wil je onafhankelijke hulp?

Je mag direct contact opnemen met de onafhankelijke klachtenfunctionaris van CBKZ. Deze persoon werkt niet voor MZN en kan je helpen.

4. Kom je er niet uit?

Bij Wmo-zorg kun je naar de onafhankelijke klachtencommissie van CBKZ. Bij Zvw/Wlz-zorg kun je, als de klacht niet is opgelost, naar de erkende geschilleninstantie.

5. Gaat je klacht over de gemeente of een andere organisatie?

Dan kan een andere klachten- of bezwaarprocedure gelden. MZN helpt je om te weten waar je moet zijn.

Hulp van de klachtenfunctionaris

De klachtenfunctionaris is onafhankelijk. De hulp is gratis. De klachtenfunctionaris kan naar je luisteren, uitleg geven en helpen bij een gesprek met MZN.

CBKZ klachtenfunctionaris

E-mail: klachten@cbkz.nl

Telefoon: 0183-682829

Post: Antwoordnummer 570, 4200 WB Gorinchem

Wmo: klachtencommissie

Krijg je ondersteuning via de Wmo en is je klacht niet opgelost? Dan kun je contact opnemen met de onafhankelijke klachtencommissie van CBKZ.

E-mail: klachtencommissie@cbkz.nl

Telefoon: 0183-682829



Hoe snel krijg je antwoord?

Bij klachten waarop de Wkkgz geldt, krijg je normaal binnen 6 weken een schriftelijk antwoord. Soms is meer tijd nodig. Dan kan MZN de termijn één keer met maximaal 4 weken verlengen. Je krijgt daar bericht over.

Je mag iemand meenemen

Je mag hulp vragen aan iemand die je vertrouwt. Bijvoorbeeld familie, je vertegenwoordiger of een vertrouwenspersoon.

Goed om te weten

- Een klacht indienen is jouw recht.
- Je hoeft niet eerst met je begeleider te praten.
- Je mag direct naar de onafhankelijke klachtenfunctionaris.
- Je klacht wordt vertrouwelijk behandeld.
- Een klacht mag geen negatieve gevolgen hebben voor jouw zorg.

Contact Mutatio Zorg Nederland

Telefoon: 085 004 35 94

E-mail: info@mutatiozorg.nl

Website: www.mutatiozorg.nl/klachten/