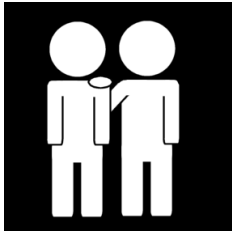


Folder voor cliënten: 'heb je een klacht'

VAN KLACHT
NAAR KRACHT

- 1  LUISTEREN
- 2  ERKENNEN
- 4  OPLOSSEN

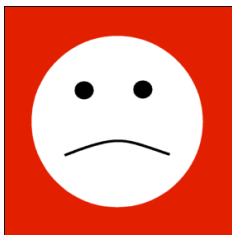
Als jij een klacht hebt? Vertel het ons!



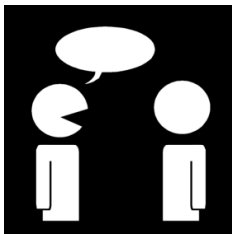
We willen jou graag goed begeleiden en ondersteunen.



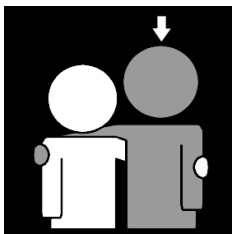
Zodat jij tevreden bent.



Als het niet goed gaat, willen we dat graag weten.



Het is fijn als je daarover kan praten.



Je kan dit vertellen aan je persoonlijk begeleider.



Of je vertelt het aan je familie.



Of misschien kan de cliëntvertrouwenspersoon je helpen.

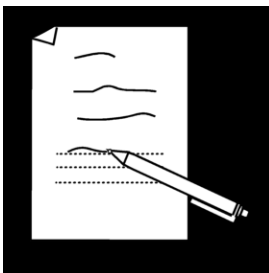


Samen praten jullie over een oplossing.

Klachtenfunctionaris



Ben je niet blij met de oplossing?



Dan kan je een klacht indienen bij de klachtenfunctionaris. Dat is iemand die werkt op het hoofdkantoor van Schouder aan Schouder. Je mag ook meteen de klachtencommissie een brief sturen. (Zie kopje klachtencommissie)



Als jij dat wilt, kan de cliëntvertrouwenspersoon jou helpen om je klacht op te schrijven. De cliëntvertrouwenspersoon kan jou ook helpen bij gesprekken over de klacht. Op www.schouderaanschouder.nl vind je meer informatie.



Wat gebeurt er dan?



De klachtenfunctionaris van Schouder aan Schouder luistert naar jouw klacht.



En laat je weten wat je nu het beste kan doen.

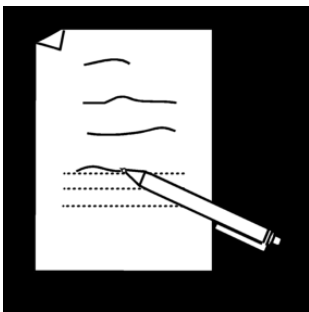


Samen maken jullie afspraken over een oplossing.

Klachtencommissie



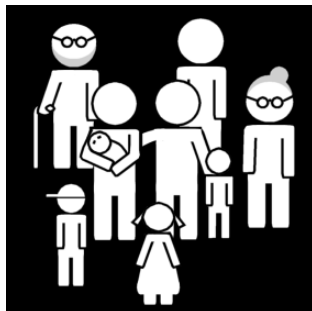
Ben je daarna nog steeds niet tevreden?



Dan kan je per post/mail een klacht indienen bij de externe klachtencommissie:



vertrouwenspersoon



De cliëntvertrouwenspersoon of je familie kan je hierbij helpen. Dat is mevr. Ingrid Lievens van Richting.



Er komt dan een brief. Daarin staat de uitspraak van de klachtencommissie.

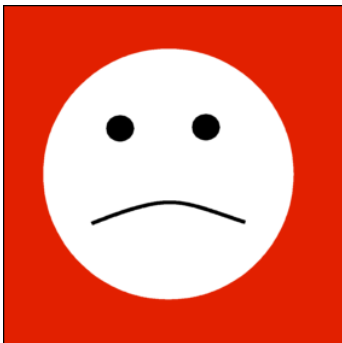


Jij krijgt deze brief.

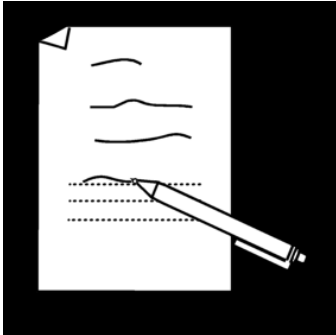


De brief gaat ook naar de bestuurder van Schouder aan Schouder.

Geschillencommissie



Je hebt de klachtenfunctionaris gesproken. En / Of een uitspraak van de klachtencommissie gekregen. Maar je bent nog niet tevreden.



Dan kan je de klacht indienen bij de Geschillencommissie. De mensen van de Geschillencommissie werken niet bij of voor Schouder aan Schouder. En dat is <https://www.degeschillencommissie.nl/>



Op www.schouderaanschouder.nl vind je meer informatie over de geschillencommissie.

Gemeente

Krijg je ondersteuning vanuit de Wmo of Jeugdwet? Betaalt de gemeente je zorg? Dan kun je terecht bij de vertrouwenspersoon van jouw gemeente. Kijk daarvoor op de website van je gemeente.

Ondersteuning verbeteren



Het is goed als je vertelt wat je dwars zit. Je bent dat vervelende gevoel dan kwijt. En Schouder aan Schouder leert ervan. Zo kunnen we de ondersteuning en zorg bij Schouder aan Schouder verbeteren.