

Ik heb een klacht

Informatieblad voor cliënten en overige betrokkenen

GewoonZeS doet er natuurlijk alles aan om jou de begeleiding te geven die je nodig hebt en die bij je past. Toch kan het voorkomen dat de begeleiding niet helemaal naar jouw wens is of dat er iets gebeurt is waar jij helemaal niet blij mee bent. Wanneer je niet tevreden bent of een probleem hebt over de begeleiding die je krijgt en je hier wat mee wil doen, dan kun je hier lezen welke stappen je kunt nemen.

Klacht bespreken met begeleider

Probeer altijd eerst je klacht te bespreken met je begeleider. Die zal er alles aan doen om de klacht samen met jou op te lossen. Lukt dat echter niet dan kun je de volgende stap volgen.

Klachtbemiddeling binnen GewoonZeS

Je mailt je klacht naar klacht@gewoonzes.nl. De klachtenfunctionaris leest jouw klacht. De klacht wordt besproken met de bestuurders en er wordt een bemiddelaar vanuit GewoonZeS aangesteld. Deze neemt contact met jou op om de situatie te bespreken en hopelijk op te lossen.

Klachtbehandeling via externe commissie

Je wilt jouw klacht niet bespreken met je begeleider of met een bemiddelaar van GewoonZeS of je komt er op die manier niet samen uit, dan kun je een klacht indienen bij de externe klachtencommissie van GewoonZeS. De commissie beoordeelt klachten op basis van hoor- en wederhoor.

Contact met de klachtencommissie

Per mail:

info@klachtenportaalzorg.nl



of

Via de website:

www.klachtenportaalzorg.nl daar kan het klachtenformulier ingevuld worden.

Klaver4You

Cliënten die hun zorg afnemen via de hoofdaannemer Klaver4You hebben ook de mogelijkheid om hun klacht in te dienen bij de Klaver4You. Hoe dit in z'n werk gaat kun je lezen op:

<https://www.klaver4you.nl/klacht/>