

Klachtenprocedure

Maatschap Sonderlo

Het kan gebeuren dat je een klacht hebt over Maatschap Sonderlo. Een klacht houdt in dat je aangeeft ontevreden te zijn over hoe je behandeld wordt door een medewerker of eigenaar. Er zijn meerdere mogelijkheden beschikbaar om je klacht kenbaar te maken. Maatschap Sonderlo heeft een klachtenreglement, deze ligt voor je en is ook terug te vinden op de website www.deneeth.nl en www.absbegeleiding.nl.

Bespreek de klacht rechtstreeks of met behulp van een klachtenfunctionaris/vertrouwenspersoon.

Stappen die je kunt ondernemen in willekeurige volgorde;

- Ga in gesprek met de persoon waar je niet tevreden over bent, probeer er samen uit te komen
- Bespreek de klacht, op een rustig tijdstip, met de Christel Frenken-Sonderlo
- Maak met Christel Frenken-Sonderlo een afspraak om over de klacht te praten. Neem indien gewenst je ouders of vertegenwoordiger/begeleider mee.
- Neem contact op met de klachtenfunctionaris. Zij luistert naar uw verhaal en kan bij onvrede bemiddelen om een oplossing te vinden waar iedereen tevreden over is. Ook kan de klachtenfunctionaris je ondersteunen, informatie en advies geven bijvoorbeeld over de verschillende mogelijkheden om een klacht in te dienen.
 - **Klachtenfunctionarissen;**
 - Liesbeth Schagen, 06-53885459
liesbethschagen@adviespuntzorgbelang.nl
 - Anna Kempe, 06-20017978, klachtenfunctionaris@boerenzorg.nl
- Wanneer je zorg wordt verleend vanuit de Jeugdwet heb je de mogelijkheid om een onafhankelijk vertrouwenspersoon van het AKJ in te schakelen. De onafhankelijke vertrouwenspersoon heeft als taak jongeren en (pleeg) ouders te informeren over hoe de jeugdhulpverlening werkt en de rechten die zij hebben. Daarnaast kunnen zij adviseren over de stappen die gezet kunnen worden om hulp te ontvangen en wat te doen bij onduidelijkheid en/of onvrede. Ook ondersteunt de vertrouwenspersoon kinderen en (pleeg) ouders in klachtenprocedures, tuchtprocedures, bezwaarprocedures en beroepsprocedures. De ondersteuning is volledig gratis en alle informatie is vertrouwelijk. Zie <http://www.akj.nl> voor meer informatie. Het AKJ is te bereiken op het nummer; 088 555 1000 of d.m.v. chat op de website.

Als je de klacht bij de zorgaanbieder (maatschap Sonderlo) hebt ingediend en je bent niet tevreden over de uitkomst, of je ziet geen mogelijkheid om één van bovengenoemde stappen uit te voeren, dan kun je ook gebruik maken van de Geschillencommissie Zorg Algemeen. Meer informatie hierover kun je opvragen bij de klachtenfunctionaris (Anna Kempe).

Heb je nog vragen? Laat het ons weten. Mocht dit niet lukken dan kan de klachtenfunctionaris Anna Kempe, je verder helpen.