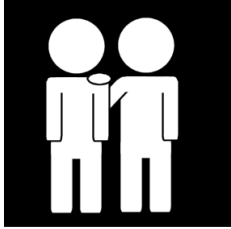


**Folder voor cliënten:  
'Heb je een klacht'?**



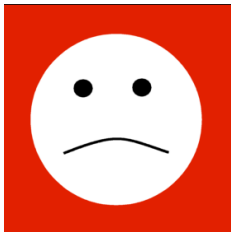
## Als jij een klacht hebt? Vertel het ons!



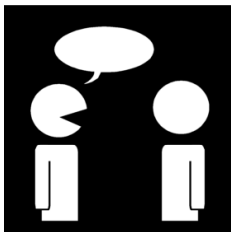
We willen jou graag goed begeleiden en ondersteunen.



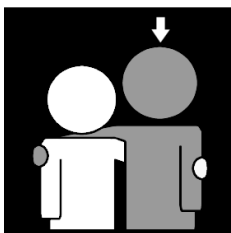
Zodat jij tevreden bent.



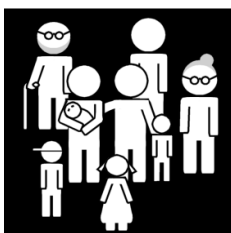
Als het niet goed gaat, willen we dat graag weten.



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.

Zijn naam is Anne Matthijs Roskam en hij is te bereiken via e-mailadres

[CVP@schouderaanshouder.nl](mailto:CVP@schouderaanshouder.nl) of via telefoonnummer 06 50 46 62 19.

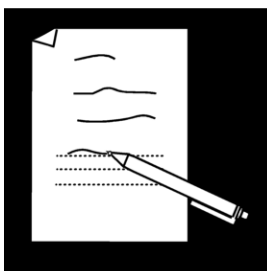


Samen praten jullie over een oplossing.

## Klachtenfunctionaris



Ben je niet blij met de oplossing?



Dan kan je een klacht indienen bij de interne klachtenfunctionaris. Dat is iemand die werkt op het kantoor van Schouder aan Schouder en waar je vertrouwelijk mee kunt praten. Je kunt je klacht indienen via

[klachtenfunctionaris@schouderaanshouder.nl](mailto:klachtenfunctionaris@schouderaanshouder.nl)

Je mag ook meteen het klachtenloket een brief sturen. (Zie kopje klachtenloket)



Als jij dat wilt, kan de cliëntvertrouwenspersoon jou helpen om je klacht op te schrijven. Deze persoon kan jou ook helpen bij gesprekken over de klacht.



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.

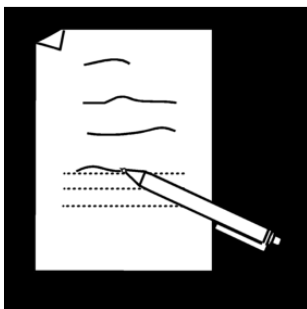


Samen maken jullie afspraken over een oplossing. Dit gebeurt binnen zes weken.

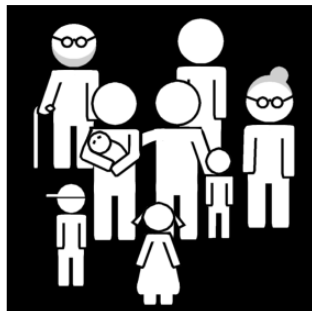
## Klachtenloket



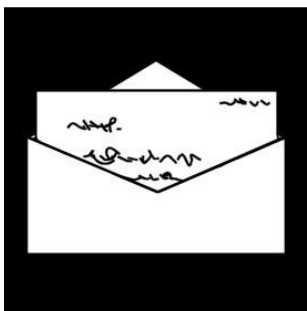
Ben je daarna nog steeds niet tevreden?



Dan kan je per post/mail of telefoon een klacht indienen bij een onafhankelijke klachtenfunctionaris via [www.klachtenloket-zorg.nl](http://www.klachtenloket-zorg.nl) / Telefoon 070 - 310 53 92. De mensen van het klachtenloket werken niet bij Schouder aan Schouder.



De cliëntvertrouwenspersoon of je familie kan je hierbij helpen.



Er komt dan binnen zes weken een brief. Daarin staat de uitspraak van het klachtenloket.



Jij krijgt deze brief.

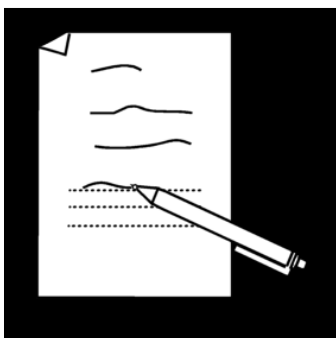


De brief gaat ook naar de bestuurder van Schouder aan Schouder.

## Geschillencommissie



Je hebt de klachtenfunctionaris gesproken. En /of een uitspraak van het klachtenloket gekregen. Maar je bent nog niet tevreden?



Dan kan je de klacht indienen bij de Geschillencommissie,

[www.degeschillencommissiezorg.nl/](http://www.degeschillencommissiezorg.nl/). De mensen van de

Geschillencommissie werken niet bij Schouder aan Schouder.

## Gemeente

Krijg je ondersteuning vanuit de Wmo of de 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 de mensen van Schouder aan Schouder leren ervan. Zo kunnen we de ondersteuning en zorg bij Schouder aan Schouder verbeteren.