

Klachtenprocedure voor cliënten



Niet tevreden? Heb je een klacht?

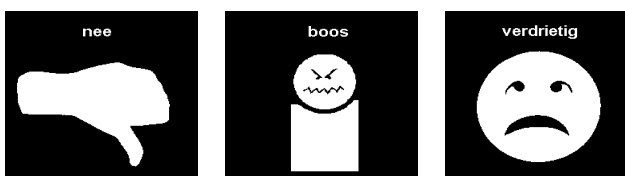


Wat is een klacht?

Je hebt een klacht als je het ergens niet mee eens bent.



Je moet niet met je klacht blijven rondlopen. Dan verandert er niets. Daar word je dan nog bozer of verdrietiger van.



Waar kan je het niet mee eens zijn?

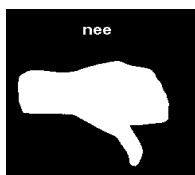
Bijvoorbeeld: Je bent het niet eens dat je begeleiders vinden dat je sommige beslissingen niet zelf kunt nemen.



Of: je bent het niet eens met wat er in je zorgplan staat.

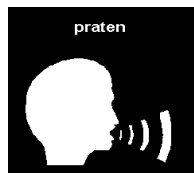


Of: je vindt dat je begeleiders niet doen wat er in je zorgplan staat.

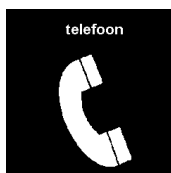
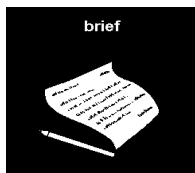
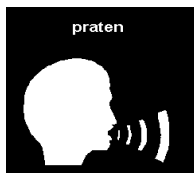


Er zijn bij Cello **drie manieren** om over je klacht te **praten**. Of te **schrijven**.

1. Je kunt aan je begeleider of aan je Manager Zorg en Dienstverlening vertellen waar je het niet mee eens bent. En vertellen waarom je het er niet mee eens bent. En wat je anders zou willen.



2. Als dat niet lukt, kan je ook aan een klachtenfunctionaris vertellen wat je klacht is. En vragen of die een oplossing weet.



De namen en adressen van de klachtenfunctionaris staan verderop.
Je kunt zelf kiezen wie je wilt vragen.



Dennis van Dommelen

Telefoonnummer: 06 – 54650493

E-mailadres: dvandommelen@cello-zorg.nl



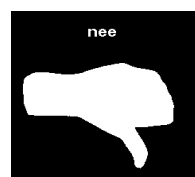
Sabrina Thijssen

Telefoonnummer: 06 - 57079635

E-mailadres: sthijssen@cello-zorg.nl

3. Als je dat allemaal niet wilt, kun je ook nog je klacht in een brief vertellen aan de klachtencommissie. Dat is een groep mensen die samen praten over jouw klacht en dan beslissen of je gelijk hebt of niet.

Hierna krijg jij van de klachtencommissie een brief waarin staat wat de klachtencommissie van jouw klacht vindt. En wat er moet gebeuren om jouw klacht weg te nemen.



Het adres van de klachtencommissie:

Klachtencommissie van Cello

Postbus 231

5260 AE Vught

