



Klachtenregeling cliënten en hun naasten

Klank&Zo geeft veel aandacht aan het goed begeleiden van onze cliënten. Het kan echter voorkomen dat onze hulp niet als prettig wordt ervaren. Dat vinden wij vervelend. Daarom staan wij graag op deze momenten ook voor u klaar.

Het is belangrijk dat al onze cliënten en diens naasten tevreden over de begeleiding zijn. Mocht dit op een gegeven moment niet zo zijn, dan gaan wij (Klank&Zo) hierover graag met u in overleg. Om een zo snel en passend mogelijke manier te vinden om uw klacht op te lossen staan we voor u klaar en kunt u contact met ons opnemen via het e-mailadres of het telefoonnummer dat op de website <https://klankenzo.com/contact/> staan vermeld. Samen met u zullen we zoeken naar de beste manier om (samen) een oplossing te vinden voor het probleem dat zich voordoet. Bij voorkeur gebeurt dit met degene waarover de melding gaat erbij. Dit is vaak de behandelaar of begeleider zijn die bij uw gezin betrokken is. Op deze manier kan er hoor-wederhoor gepleegd worden, wellicht is er eenvoudig een oplossing te vinden. Wil u liever niet spreken met de betrokken persoon erbij, dan kan dat uiteraard ook. Wij staan altijd open voor het zoeken naar oplossingen om op een wenselijke manier samen te kunnen (blijven) werken.

Mocht dit niet lukken, dan zijn er uiteraard meerdere en laagdrempelige methoden om jouw klacht/melding kenbaar te maken, jij kunt gebruik maken van een cliëntvertrouwenspersoon, de externe klachtenfunctionaris, de Klachtencommissie of eventueel de Geschillencommissie.

Deze zijn allen onafhankelijk. Mocht de cliëntvertrouwenspersoon, de externe klachtenfunctionaris en de Klachtencommissie gevraagd of ingezet worden, zijn er voor jou, als cliënt of diens naaste, geen kosten verbonden. Voor de inzet van de Geschillencommissie worden echter wél kosten in rekening gebracht.

Maar ook de naasten van onze cliënten kunnen niet tevreden zijn en in gesprek gaan met medewerkers van Klank&Zo, onze cliëntvertrouwenspersoon of een klacht indienen. Jouw klacht kan per mail of brief worden verstuurd, zo houden wij de informatie bijeen.

Intern Contact

Klank&Zo heeft een intern contact voor cliënten en diens naasten: Bettina Marra.