

Klachtenprocedure Clionn

Clionn wil graag dat je tevreden bent over onze dienstverlening aan jou.

Niet tevreden?

We proberen je zo goed mogelijk te helpen. Toch kan het gebeuren dat je niet tevreden bent over de dienstverlening van onze medewerkers. Je kunt dan een klacht indienen.

Hoe kan ik een klacht indienen?

Als je cliënt bent van [Clionn](#), dan kun jij of je wettelijke vertegenwoordiger een klacht indienen (mentor, curator of ouder/voogd als je minderjarig bent).

Een klacht indienen kan op de volgende manieren:

- Per e-mail: info@clionn.nl
- Per post: Clionn, Schwartzenbergstraat 1, 8602 TK Sneek.

Om je klacht te kunnen behandelen, hebben wij een aantal gegevens van je nodig:

- Je naam, adres en telefoonnummer waarop je overdag bereikbaar bent;
- De naam van de medewerker waar je klacht over gaat;
- Een korte beschrijving van je klacht en wat er al gedaan is;
- De oplossing die je wenst;
- Eventuele bijlagen om je klacht te onderbouwen.

Als je het moeilijk vindt om je klacht zelf op te schrijven, dan kun je iemand uit je omgeving vragen om je te helpen.

Wat doen wij met je klacht?

Als Clionn je klacht ontvangt, neemt een externe klachtenfunctionaris binnen vijf werkdagen contact met je op om je klacht te bespreken. Na het gesprek met jou zal zij contact opnemen met de betrokkene(n) van onze organisatie om ook hun kant van het verhaal te horen. Daarna kijkt de klachtenfunctionaris samen met jou hoe de klacht verder op te pakken. Dit kan bijvoorbeeld zijn door een bemiddelingsgesprek.

De klachtenfunctionaris plant eventuele gesprekken in en leidt deze gesprekken. Klachten worden gezien als mogelijkheden ter verbetering van onze organisatie.

Klachtenfunctionaris

De klachtenfunctionaris is onpartijdig en hoopt met bemiddeling het probleem of conflict met partijen goed op te lossen. De klachtenfunctionaris is niet in dienst van Clionn en is daardoor onafhankelijk. De hulp van een klachtenfunctionaris is gratis. De klachtenfunctionaris geeft eventuele signalen en verbeterpunten door aan de organisatie via een rapportage.

Andere mogelijkheden

Mocht je niet tevreden zijn over de afhandeling van je klacht dan kun je nog een formele klacht neerleggen bij het [register voor Clientondersteuner](#) (Registerplein) of de klachtenfunctionaris vragen naar eventuele verdere mogelijkheden.

Waar mag je op rekenen?

- Alle klachten worden vertrouwelijk behandeld;
- Klachten worden binnen zes weken afgehandeld. Als er meer tijd nodig is om onderzoek te

doen, dan wordt de klager hierover geïnformeerd. Er wordt dan ook aangegeven wanneer we denken uitsluitel te kunnen geven;

- Klachten worden digitaal geregistreerd en bewaard volgens de wettelijke bewaartermijn en met inachtneming van de AVG-richtlijnen.