

Klachtenprocedure Clionn

Clionn wil graag dat je tevreden bent over onze dienstverlening. Wij doen er alles aan om de ondersteuning zo goed mogelijk en naar jouw tevredenheid uit te voeren.

Toch kan het gebeuren dat je niet tevreden bent over de ondersteuning van een client ondersteuner van Clionn. Wij vinden het belangrijk dat je dit met ons deelt, zodat we samen naar een oplossing kunnen zoeken en van jouw ervaring kunnen leren.

1. Bespreek je klacht met je cliëntondersteuner

Ben je ergens ontevreden over? Bespreek dit waar mogelijk dan eerst met je cliëntondersteuners. Vaak kunnen we samen tot een oplossing komen.

Kom je er samen niet uit, dan kun je jouw klacht schriftelijk indienen bij de directie van Clionn. Dit kun jij alleen of samen doen met je wettelijke vertegenwoordiger (mentor, curator of ouder/voogd als je minderjarig bent). Dit doe je via:

E-mail: info@clionn.nl

Postadres: Clionn, Brink 1, 9331 AA Norg

Binnen vijf werkdagen na ontvangst van je klacht nemen wij telefonisch contact met je op om deze te bespreken. De directie zal vervolgens met jou in gesprek gaan om tot een passende oplossing te komen. Je hebt altijd het recht om rechtstreeks contact op te nemen met onze onafhankelijke externe klachtenfunctionaris, zonder tussenkomst van Clionn.

2. Klacht indienen – wat hebben we nodig?

Om je klacht goed te kunnen behandelen, vragen wij om de volgende gegevens:

- Je naam, adres en telefoonnummer waarop je overdag bereikbaar bent
- De naam van de cliëntondersteuner of afdeling waar je klacht over gaat
- Een korte beschrijving van je klacht en wat er al is geprobeerd om deze op te lossen
- De oplossing die je wenst
- Eventuele bijlagen die je klacht onderbouwen

Vind je het lastig om je klacht zelf op te schrijven? Vraag gerust iemand uit je omgeving om je te helpen.

3. Behandeling van de klacht

Als Clionn je klacht ontvangt, neemt de directie binnen vijf werkdagen contact met je op om de klacht te bespreken. Na het gesprek met jou neemt de directie contact op met de betrokken cliëntondersteuners om ook hun kant van het verhaal te horen. Vervolgens

bekijkt de directie samen met jou en eventueel de cliëntondersteuner wat de beste manier is om de klacht op te lossen, bijvoorbeeld via bemiddeling.

Mocht u hierna (nog) niet tevreden zijn kunt u een officiële klacht indienen via het Registerplein.

4. Registerplein (bij formele klacht)

Ben je niet tevreden over de afhandeling van je klacht, dan kun je een formele klacht indienen bij het Registerplein, het beroepsregister voor cliëntondersteuners.

De klachtenfunctionaris kan je desgewenst adviseren over deze stap en over andere mogelijkheden die voor jou openstaan.

E-mail Registerplein: info@registerplein.nl

Website: www.registerplein.nl

5. Waar mag je op rekenen

- Alle klachten worden vertrouwelijk behandeld
- Klachten worden binnen zes weken afgehandeld. Als er meer tijd nodig is, word je hierover geïnformeerd met een nieuwe verwachte termijn
- Klachten worden digitaal geregistreerd en bewaard volgens de wettelijke bewaartermijn, met inachtneming van de AVG-richtlijnen
- Klachten worden gebruikt als leer- en verbeterpunt binnen onze organisatie