

KLACHTENREGELING

Clionn biedt onafhankelijke cliëntondersteuning. Wij vinden het belangrijk dat iedere cliënt tevreden is over onze dienstverlening. Wanneer dat niet zo is, horen wij dit graag. Een klacht zien wij als een kans om onze dienstverlening verder te verbeteren. Deze regeling is opgesteld voor klachten over de dienstverlening van Clionn en sluit aan bij de eisen uit het inkoopbeleid voor Onafhankelijke Cliëntondersteuning Wlz, de AVG, de beroepscode van de BCMB, de registratie-eisen van Registerplein en het ISO-kwaliteitsmanagementsysteem van Clionn.

1. Doel van de klachtenregeling

Deze regeling beschrijft hoe Clionn klachten zorgvuldig, laagdrempelig en vertrouwelijk behandelt. Wij streven ernaar om klachten zoveel mogelijk in goed overleg op te lossen.

2. Op wie is deze regeling van toepassing?

Deze regeling geldt voor alle werkzaamheden die namens Clionn worden uitgevoerd. Alle zelfstandig werkende cliëntondersteuners (zzp'ers) zijn contractueel gehouden aan deze regeling, de beroepscode van de BCMB, de registratie-eisen van Registerplein en de kwaliteitsafspraken van Clionn.

3. Indienen van een klacht

Hieronder staan de stappen beschreven van onze klachtenprocedure. U kunt uw klacht ook direct indienen bij Klachtenportaal Zorg, zonder deze eerst met de cliëntondersteuner of Clionn te bespreken. Een onafhankelijke klachtenfunctionaris neemt daarna contact met u op.



Bespreek de klacht met de cliëntondersteuner

Ga waar mogelijk in gesprek met de cliëntondersteuner over uw klacht. Mogelijk komt u samen tot een oplossing.

Lukt dit niet? Ga dan door naar stap 2 of stap 3.



Neem contact op met Clionn

Komt u er niet uit met de cliëntondersteuner, of gaat de klacht over Clionn? Neem dan contact op met Clionn om uw klacht te bespreken.

Mogelijk kan de klacht in overleg worden opgelost.

Per mail:

info@clionn.nl

per post

Brink 1, 9331 AA Norg

per telefoon

085-3019713



Dien de klacht in bij Klachtenportaal Zorg (KPZ)

Lukt het niet om de klacht met Clionn op te lossen, of wilt u liever niet meer met Clionn in gesprek?

Stuur uw klacht dan naar [Klachtenportaal Zorg \(KPZ\)](#). KPZ leest uw klacht. Vervolgens neemt een klachtenfunctionaris contact met u op.



De klachtenfunctionaris behandelt de klacht

De klachtenfunctionaris beschrijft uw klacht in een klachtbrief. Na uw akkoord wordt deze brief aan Clionn gestuurd.

Clionn reageert via de klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris bespreekt de reactie vervolgens met u.

U kunt nog met Clionn in gesprek terwijl de klachtenfunctionaris daarbij aanwezig is, maar dit hoeft niet.



Afspraken, afsluiting en eventueel een geschil

Clionn legt alle gemaakte afspraken vast in een brief. De klachtenfunctionaris schrijft een afsluitende brief.

Is er nog geen goede oplossing geboden door Clionn? Dan kunt u stoppen met de procedure en met de brief van Clionn naar de [Geschillencommissie KPZ](#) gaan.

Bent u tevreden met de afhandeling?

JA → De klacht is afgesloten.

NEE → U kunt de procedure stoppen en met de brief van Clionn naar de [Geschillencommissie KPZ](#) gaan.

4. Vertrouwelijkheid en privacy

Klachten worden vertrouwelijk behandeld. Persoonsgegevens worden uitsluitend verwerkt voor de behandeling van de klacht en conform de AVG en de privacyverklaring van Clionn.

5. Leren en verbeteren

Clionn ziet klachten als een belangrijk instrument voor kwaliteitsverbetering. Klachten en signalen worden geanalyseerd binnen de PDCA-cyclus van het ISO-gecertificeerde kwaliteitsmanagementsysteem. Verbetermaatregelen worden vastgelegd, geëvalueerd en waar nodig doorgevoerd in processen, scholing en samenwerking.

6.. Openbaarheid

Deze klachtenregeling en de privacyverklaring zijn openbaar beschikbaar via de website van Clionn.