

# KLACHTEN & COMMENTAAR

Versie mei 2018



WAT TE DOEN ALS JE  
NIET TEVREDEN BENT  
OVER DE ONTVANGEN  
HULP VAN XONAR?

STERK IN JEUGD EN GEZIN

**xonar**

XONAR wil graag dat haar cliënten tevreden zijn over de hulp die ze ontvangen. Wij staan daarom open voor commentaar en klachten. Wij willen daarvan leren en onze zorg verbeteren.

Als je niet tevreden bent over een gedraging van XONAR of een medewerker van XONAR, dan horen wij dat graag en kun je een klacht indienen. Zo kan het zijn dat je je niet prettig voelt omdat je bijvoorbeeld onprettig benaderd wordt, omdat je privacy niet gerespecteerd wordt, omdat je gepest of gediscrimineerd wordt of omdat je je (seksueel) geïntimideerd voelt.

- **BIJ WIE** kun je klagen?
- **HOE** kun je klagen?
- **En DAN?**

## Bij WIE kun je klagen?

De beste manier om een probleem op te lossen is om erover te praten. Door erover te praten met degene over wie het gaat en met je contactpersoon/hulpverlener, kan iedereen ervan leren. Kom je er samen niet uit, dan kun je ondersteuning vragen van iemand waar je vertrouwen in hebt. Ook kun je contact opnemen met een onafhankelijke vertrouwenspersoon voor cliënten via het telefoonnummer **046 - 400 88 47** van het Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg in Sittard.

Als deze gesprekken niet helpen, kun je een klacht indienen. XONAR heeft hiervoor een klachtenregeling gemaakt en een klachtencommissie benoemd. De klachtenregeling kun je opvragen via je contactpersoon of hulpverlener. Hier wordt kort uitgelegd hoe we in de praktijk met klachten omgaan.

## HOE kun je klagen?

Je kunt je klacht mondeling of schriftelijk indienen. Je kunt je hierbij laten helpen door iemand waar je vertrouwen in hebt. Indien nodig kan er ook een tolk worden ingeschakeld.

Het adres van de klachtencommissie is:

### Klachtencommissie cliënten van XONAR

t.a.v. mevrouw R. Pierrey

Postbus 821

6200 AV Maastricht

telefoon: 06 - 204 54 204

email: [kccliënten@home.nl](mailto:kccliënten@home.nl)

Als je je klacht mondeling indient, wordt deze door de klachtencommissie op papier gezet. Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen.

Je kunt een klacht op elk moment intrekken. De klachtencommissie is onafhankelijk, wat wil zeggen dat de leden niet bij XONAR werkzaam zijn.

Ook pleegouders kunnen bij deze klachtencommissie een klacht indienen.

De klachtencommissie heeft een geheimhoudingsplicht: wat de leden tijdens hun werk te weten komen, mogen ze niet verder vertellen.

## En DAN?

Je krijgt binnen 10 werkdagen bericht van de klachtencommissie of de klacht in behandeling wordt genomen.

Zo ja, dan krijg je binnen 2 weken een uitnodiging om je klacht mondeling toe te lichten. Je mag, als je dat prettig vindt, iemand meenemen naar dit gesprek. Bij dit gesprek kan ook degene aanwezig zijn over wie je klaagt.

De klachtencommissie streeft ernaar om je uiterlijk binnen 10 weken te laten weten wat ze van jouw klacht vindt en of eventueel actie wordt ondernomen naar aanleiding van jouw klacht.

Ben je het niet eens met de uitspraak van de klachtencommissie, dan heb je in principe nog twee mogelijkheden. Je kunt naar de rechter stappen of je kunt met jouw klacht terecht bij de Nationale Ombudsman.

Wij raden je aan om eerst telefonisch contact op te nemen met de Nationale Ombudsman via het gratis telefoonnummer **0800 - 33 55 555**.



## Meer weten?

Wil je meer weten of heb je nog vragen dan kun je uitleg krijgen bij je contactpersoon of een andere hulpverlener. Wanneer deze je niet zelf kan helpen, dan zal hij/zij je doorverwijzen naar iemand die wel antwoord kan geven.

## Contact

XONAR

T: 043 - 604 59 00

[info@xonar.nl](mailto:info@xonar.nl)

[www.xonar.nl](http://www.xonar.nl)

