



XONAR

KLACHTEN EN COMMENTAAR



WAT KUNT U DOEN ALS U NIET TEVREDEN BENT OVER DE ONTVANGEN HULP VAN 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 u niet tevreden bent over een gedraging van XONAR of een medewerker van XONAR, dan horen wij dat graag. U kunt dan een klacht indienen. Zo kan het bijvoorbeeld zijn dat u zich niet prettig voelt omdat u onprettig benaderd wordt, omdat uw privacy niet gerespecteerd wordt, omdat u gepest of gediscrimineerd wordt of omdat u zich (seksueel) geïntimideerd voelt.

WAAR KUNT U 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 uw contactpersoon/hulpverlener, kan iedereen ervan leren. Komt u er samen niet uit, dan kunt u ondersteuning vragen van iemand waar u vertrouwen in hebt. Ook kunt u contact opnemen met een onafhankelijke vertrouwenspersoon voor cliënten via het telefoonnummer 088-55 51 000 van het Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg in Sittard.

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

HOE KUNT U KLAGEN?

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

De klachtencommissie is telefonisch of per e-mail te bereiken:
telefoon: 06 - 204 54 204
email: kcclienten@home.nl

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

U 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.

HOE GAAT HET DAN VERDER?

U krijgt binnen 10 werkdagen bericht van de klachtencommissie of de klacht in behandeling wordt genomen. Zo ja, dan krijgt u binnen twee weken een uitnodiging om uw klacht mondeling toe te lichten. U mag, als u dat prettig vindt, iemand meenemen naar dit gesprek. Bij dit gesprek kan ook degene aanwezig zijn over wie u klaagt.

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

Bent u het niet eens met de uitspraak van de klachtencommissie, dan heeft u in principe nog twee mogelijkheden. U kunt naar de rechter stappen of u kunt met uw klacht terecht bij de Nationale Ombudsman. Wij raden u aan om eerst telefonisch contact op te nemen met de Nationale Ombudsman via het gratis telefoonnummer 0800 - 33 55 555.

HEEFT U NOG VRAGEN?

Wilt u meer weten of heeft u nog vragen? Neem dan gerust contact op met uw contactpersoon of een andere hulpverlener. Als deze u niet zelf kan helpen, dan zal hij/zij u doorverwijzen naar iemand die wel antwoord kan geven.

CONTACT

XONAR
T: 043 - 604 55 55
info@xonar.nl
www.xonar.nl

