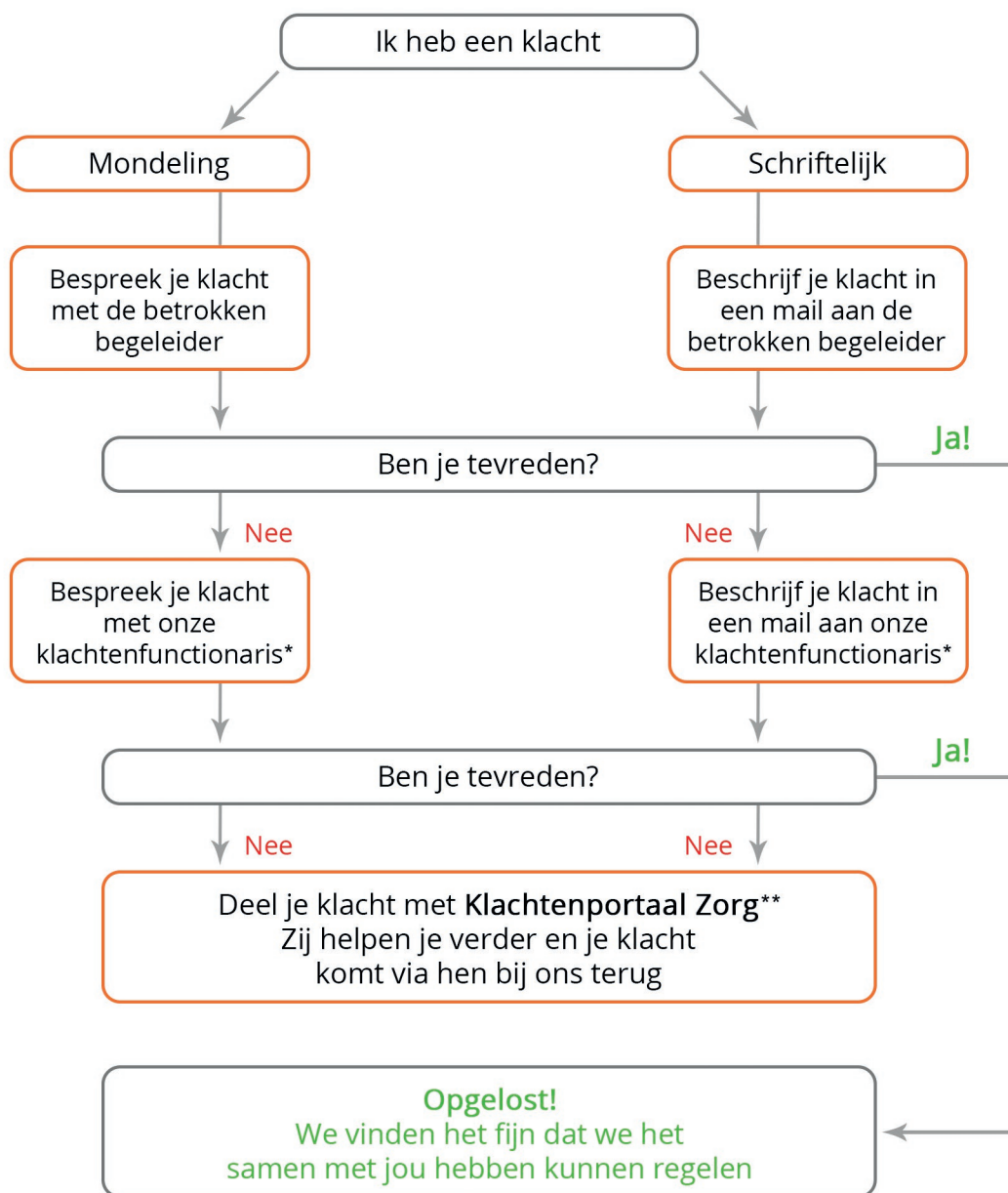


klachtenregeling voor cliënten

Redos hecht veel waarde aan jouw mening. Ook wanneer je kritiek hebt. Daarom vinden we het belangrijk dat je dit aan ons meldt. We gaan met je in gesprek en werken samen aan een goede oplossing! Dit doen we natuurlijk zo snel mogelijk, maar altijd binnen zes weken.

In onderstaand schema vind je twee manieren (mondeling en schriftelijk) om je klacht onder onze aandacht te brengen. Op de volgende pagina beschrijven we nog een keer uitgebreid hoe je dat moet doen.



*De klachtenfunctionaris van Redos is Reggie de Wit. Je bereikt haar via: reggie.dewit@redos.nl of 06 - 274 74 753

**Klachtenportaal Zorg bereik je via hun website: klachtenportaalzorg.nl



hoe je een klacht kunt indienen

mondeling

1) Bespreek je klacht met de betrokken begeleider

We adviseren je om je klacht of onvrede persoonlijk te delen met de betrokken begeleider. Spreek hem of haar gewoon aan! Zo zorg je ervoor dat de communicatie tussen jou en de begeleider open en eerlijk blijft. Onze medewerkers gaan professioneel en veilig om met je klacht. Ze worden dus niet boos en gaan samen met jou op zoek naar een goede oplossing!

2) Bespreek je klacht met onze klachtenfunctionaris

Lukt het niet om er samen met de begeleider uit te komen, of is er een goede reden om je klacht of onvrede juist niet met hem of haar te willen delen, bespreek je klacht dan met onze klachtenfunctionaris. Bij Redos is dat een van de directeuren: Reggie de Wit. Ze is te bereiken op 06 - 274 74 753. Ze zal samen met jou, en eventueel de betrokken begeleider, op zoek gaan naar een goede oplossing!

3) Ben je niet tevreden?

Is het echt niet gelukt om een oplossing te vinden? Dan kun je je klacht bij een onafhankelijke organisatie indienen die daar speciaal voor is: Klachtenportaal Zorg. Die hebben ervaren en onafhankelijke klachtenfunctionarissen, klachtencommissies en een erkende geschillencommissie. Ze zijn te bereiken via hun website: klachtenportaalzorg.nl

schriftelijk

1) Stuur je klacht naar de betrokken begeleider

Je mag je klacht of onvrede ook schriftelijk indienen. Dat mag op papier, maar uiteraard ook via mail. Probeer je klacht zo duidelijk mogelijk te beschrijven: waar loop je precies tegenaan? We adviseren je om je brief of mail naar de betrokken begeleider te sturen. Zo zorg je ervoor dat de communicatie tussen jou en de begeleider open en eerlijk blijft. Onze medewerkers gaan professioneel en veilig om met je klacht. Ze worden dus niet boos en gaan samen met jou op zoek naar een goede oplossing!

2) Stuur je klacht naar onze klachtenfunctionaris

Lukt het niet om er samen met de begeleider uit te komen, of is er een goede reden om je klacht of onvrede juist niet met hem of haar te willen delen, stuur je klacht dan naar onze klachtenfunctionaris. Bij Redos is dat een van de directeuren: Reggie de Wit. Ze is te bereiken via reggie.dewit@redos.nl. Ze zal samen met jou, en eventueel de betrokken begeleider, op zoek gaan naar een goede oplossing!

3) Ben je niet tevreden?

Is het echt niet gelukt om een oplossing te vinden? Dan kun je je klacht bij een onafhankelijke organisatie indienen die daar speciaal voor is: Klachtenportaal Zorg. Die hebben ervaren en onafhankelijke klachtenfunctionarissen, klachtencommissies en een erkende geschillencommissie. Ze zijn te bereiken via hun website: klachtenportaalzorg.nl