

# Klachtenprocedure

Maatschap Sonderlo



Het kan gebeuren dat je een klacht hebt over Maatschap Sonderlo. Een klacht is dat je aangeeft dat je ontevreden bent over hoe je behandeld wordt door een medewerker of eigenaar. Er zijn meerdere mogelijkheden beschikbaar om je klacht kenbaar te maken.

Bespreek de klacht rechtstreeks of met behulp van een klachtenfunctionaris/vertrouwenspersoon

Maatschap Sonderlo heeft een klachtenreglement, deze ligt nu voor je en is ook terug te vinden op de website [www.deneeth.nl](http://www.deneeth.nl) en [www.absbegeleiding.nl](http://www.absbegeleiding.nl).

- Ga in gesprek met de persoon waar je niet tevreden over bent, probeer er samen uit te komen
- Bespreek de klacht, op een rustig tijdstip, met de Christel Frenken-Sonderlo
- Maak met Christel Frenken-Sonderlo een afspraak om over de klacht te praten. Neem je ouders of vertegenwoordigers mee.
- Neem contact op met de klachtenfunctionaris. Zij luistert naar uw verhaal en kan bij onvrede bemiddelen om een oplossing te vinden waar iedereen tevreden over is. Ook kan de klachtenfunctionaris je ondersteunen, informatie en advies geven bijvoorbeeld over de verschillende mogelijkheden om een klacht in te dienen.  
**Wiena Bakker, 06-53885459, [wienabakker@adviespuntzorgbelang.nl](mailto:wienabakker@adviespuntzorgbelang.nl)**  
**Anna Kempe, 06-20017978, [klachtenfunctionaris@boerenzorg.nl](mailto:klachtenfunctionaris@boerenzorg.nl)**
- Wanneer je zorg wordt verleend vanuit de Jeugdwet geldt dat je de klacht kan bespreken met een vertrouwenspersoon van AKJ. Deze helpt je dan verder. Zie <http://www.akj.nl> voor meer informatie Tel. 088 555 1000

Als u de klacht bij de zorgaanbieder heeft ingediend en u bent niet tevreden over de uitkomst, kunt u gebruik maken van de Geschillencommissie Zorg Algemeen. Meer informatie hierover kunt u opvragen bij de klachtenfunctionaris (Anna Kempe).

Heeft u nog vragen? De klachtenfunctionaris Anna Kempe, kan u verder helpen