

Klachtenprocedure

Inleiding

Wij willen goede zorg leveren waar je tevreden over bent. Dit geldt voor al onze zorg: ambulante begeleiding, beschermd wonen en activerend werk. Ben je niet tevreden? Laat het ons weten! Jouw wensen en belangen staan voorop en we zullen er alles aan doen om de situatie te verbeteren.

Stap 1: Praat met je begeleider(s)

Als je niet tevreden bent met de zorg die je krijgt, of er is een probleem met de kamer die je van ons huurt, praat dan met je persoonlijk begeleider. Bespreek samen waarom je ontevreden bent. Dit hoeft je niet alleen te doen. Als je het prettig vindt, kun je iemand die je vertrouwt uitnodigen voor het gesprek, bijvoorbeeld een familielid of de cliëntvertrouwenspersoon (zie stap 2). Het belangrijkste doel is om samen een oplossing te vinden. Mocht je er niet uitkomen met je persoonlijk begeleider, ga dan in gesprek met je tweede begeleider.

Stap 2: Praat met onze cliëntvertrouwenspersoon

Als je na stap 1 niet tevreden bent, kun je in gesprek gaan met Lienke, onze cliëntvertrouwenspersoon. Zij is telefonisch te bereiken via 06-23575516 of op de mail via cvp@nextarnhem.nl. [Hier](#) legt ze uit hoe ze haar rol als vertrouwenspersoon precies invult.

Stap 3: Praat met onze klachtenfunctionaris

Als je na een of meerdere gesprekken met de begeleiding en cliëntvertrouwenspersoon nog geen oplossing hebt gevonden, kun je contact opnemen met onze interne klachtenfunctionaris. Die is te bereiken via verbeterpunten@nextarnhem.nl. Probeer in je mail zo duidelijk mogelijk uit te leggen wat je klacht is en wat er al geprobeerd is om een oplossing te vinden (stappen 1 en 2). Onze klachtenfunctionaris plant met jou een gesprek om te



kijken of en hoe jouw klacht naar tevredenheid kan worden afgehandeld. Uiteraard mag je iemand meenemen naar het gesprek als je dat prettig vindt. Iemand die bij jou betrokken is mag ook zelf een klacht indienen, bijvoorbeeld een familielid of mentor. Deze persoon moet dan wel als contactpersoon in je dossier staan.

Stap 3 betekent dat je een officiële klacht indient. Het management-team van Next wordt op de hoogte gehouden van de afhandeling. Binnen zes weken krijg je een reactie op je klacht, zoals volgens de wet verplicht is. Dit mag door de organisatie hooguit met vier weken verlengd worden, zolang je als klager op de hoogte wordt gesteld.

Stap 4: Praat met Klachtenportaal Zorg

Als je er ook niet uitkomt met onze klachtenfunctionaris, kun je contact opnemen met Klachtenportaal Zorg. Dit kan ook als je de klacht niet met ons wilt of kunt bespreken, of als je onafhankelijke ondersteuning wil. Verdere informatie daarover staat [hier](#).

Klachtenportaal Zorg is telefonisch bereikbaar op werkdagen van 9:00 tot 12:00 op 0228-322205 en via de mail op info@klachtenportaalzorg.nl. Zij kunnen je advies geven, zonder meteen een formele klachtenprocedure op te starten. Maar zij kunnen je ook helpen als je toch een officiële klacht wil indienen.