

*'Ik vond het zo fijn dat ik
serieus werd genomen en er
naar me geluisterd werd.'*

Sonja

*'De cliëntvertrouwens-
persoon heeft me heel goed
geholpen om de juiste stappen
te zetten en mijn klacht goed
te omschrijven.'*

Max

kwintes
sterk in de samenleving

Kwintes centraal bureau

Laan van Vollenhove 3213
3706 AR Zeist

Postadres

Postbus 31, 3700 AA Zeist

T 030 695 61 73

E info@kwintes.nl

Volg ons

 facebook.com/kwintesggz

 twitter.com/kwintesggz

 linkedin.com/company/kwintes

www.kwintes.nl



**Heb je een
klacht?**

Ga dan in gesprek en maak
je klacht bespreekbaar

Klacht indienen

Kwintes wil goede en zorgvuldige zorg leveren. Toch kan er altijd iets zijn waarover je ontevreden bent. Bijvoorbeeld over hoe de begeleider je behandelt of misschien is je privacy geschonden. Graag gaan wij hierover met je in gesprek. Bovendien kunnen we met jouw informatie ons werk verbeteren.



Bij een klacht kun je de volgende stappen zetten:

1. Bespreek je klacht met de persoon over wie je een klacht hebt. Soms blijkt dan dat je elkaar niet goed hebt begrepen.
2. Praat met zijn/haar leidinggevende. Je kunt via het secretariaat contact opnemen met de betreffende zorgmanager/leidinggevende.
3. Schakel de klachtenfunctionaris in. Dit is een externe klachtenfunctionaris en is onpartijdig. Hij/zij is er voor advies en zoekt samen met jou en de medewerker(s) naar een oplossing.
3. Dien een klacht in bij de Klachtencommissie Cliënten van Kwintes. Dit doe je als je geen gesprek of bemiddeling wilt. Je moet dan een schriftelijke klacht indienen. Op de website lees je hoe de klachtenprocedure werkt.

Soms wil je een klacht liever niet met een bekende bespreken en zoek je daarom iemand die onafhankelijk is en alleen met iemand praat als je hier zelf toestemming voor geeft. Bij alle bovenstaande stappen kun je dan de cliëntvertrouwenspersoon inschakelen. Deze persoon helpt jou met wat jij nodig hebt.

Niet tevreden?

- Ga in gesprek met elkaar
- Praat met zijn/haar leidinggevende
- Schakel de klachtenfunctionaris in
- Dien een klacht in bij Klachtencommissie Cliënten van Kwintes
- Schakel een cliëntvertrouwenspersoon in

Wil je meer informatie? Neem contact op via:

Klachtenfunctionaris- Mariëlla Swart

klachtenfunctionaris@kwintes.nl

06-21431334

Clëntvertrouwenspersoon- Judith Olden

cliëntvertrouwenspersoon@kwintes.nl

06-21677974