



Klachtenregeling

ZON streeft er in al haar hulpverlening naar om tijdig en effectief ongenoegen bespreekbaar te maken. ZON doet haar uiterste best om een sfeer van vertrouwen te creëren waarbinnen ruimte is voor ongenoegen of klachten. Wij gaan zorgvuldig, open en transparant te werk en wanneer daar iets misgaat, horen wij dat graag. Wij zijn ervan overtuigd dat een gezamenlijk gesprek en in contact blijven de beste manier is om tot bevredigende oplossingen te komen. Soms is er helaas meer nodig. Wanneer dat het geval is, stuur dan een email naar info@zorgondernemendnetwerk.nl en vraag om het klachtenreglement.

KORTE SAMENVATTING KLACHTENREGELING:

De gewenste volgorde om in gesprek te gaan over een klacht is:

In gesprek gaan met de persoon waarover hij of zij de klacht heeft.

Door de klacht voor mediation voor te leggen aan de maten van ZON.

Door de klacht voor te leggen bij de klachtencoördinator van ZON.

Door de klacht in te dienen bij een onafhankelijke klachtencommissie.

Als u hulp ontvangt vanuit de Jeugdwet, adviseert ZON om bij klachten eerst contact op te nemen met een onafhankelijke cliëntondersteuner. (Dit is te allen tijde een optie wanneer u een klacht heeft over de hulpverlening van ZON)

Tot slot: ZON gaat er vanuit dat hulpverlening een proces is van mensen en dat er in interacties misverstanden en ruis kunnen ontstaan. ZON streeft er dan ook altijd naar om er in gezamenlijkheid uit te komen. ZON vraagt u dan ook vriendelijk om zorgvuldig en vanuit wederzijds respect te handelen indien er een klacht is.

