

Je bent ontevreden?

Je bespreekt je onvrede met je begeleider, zonodig met de leidinggevende.

Ben je tevreden?

Nee

Ja

De kwestie is opgelost

Je bespreekt je onvrede met een vertrouwenspersoon

Ben je tevreden?

Ja

Nee

De kwestie is opgelost

Je dient je klacht mondeling of schriftelijk in bij de klachtencommissie van De Zuidwester. Hoe het verder verloopt zie je in het schema "Hoe werkt de klachtencommissie"

Hoe werkt de klachtencommissie?

Je hebt een klacht ingediend bij de klachtencommissie

Je kunt alsnog een schriftelijke of mondelinge toelichting op de klacht geven.

De klachtencommissie doet een uitspraak en de Raad van Bestuur neemt een beslissing

Het gevolg kan een civiele procedure zijn

Voor meer informatie kunt je bij je begeleider vragen om het uitgebreide klachtenreglement

Er vindt, zo mogelijk, een bemiddelingsgesprek plaats

Ben je tevreden over het gesprek?

Nee

Ja

De klacht is afgehandeld

Ben je tevreden over de beslissing?

Nee

Ja

De klacht is afgehandeld

Wie kan de klacht indienen:

Clënten (kinderen, jongeren, volwassenen), ouders/ verzorgers

Je kunt ook rechtstreeks een klacht indienen bij de klachtencommissie

Je ontvangt een bevestiging van je klacht, waarin staat of de klachtencommissie de klacht in behandeling neemt