

U bent ontevreden?

U bespreekt uw onvrede met de begeleider, zonodig met de leidinggevende

Bent u tevreden?

Nee

Ja

De kwestie is opgelost

U bespreekt uw onvrede met een vertrouwenspersoon

Wie kan de klacht indienen:

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

U kunt ook rechtstreeks een klacht indienen bij de klachtencommissie

U ontvangt een bevestiging van uw klacht, waarin staat of de klachtencommissie de klacht in behandeling neemt

De kwestie is opgelost

Ja

Nee

Bent u tevreden?

U dient uw klacht mondeling of schriftelijk in bij de klachtencommissie van De Zuidwester. Hoe het verder verloopt ziet u in het schema "Hoe werkt de klachtencommissie"

Hoe werkt de klachtencommissie?

U heeft een klacht ingediend bij de klachtencommissie

U 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 u vragen om het uitgebreide klachtenreglement

Er vindt, zo mogelijk, een bemiddelingsgesprek plaats

Bent u tevreden over het gesprek?

Nee

Ja

De klacht is afgehandeld

Bent u tevreden over de beslissing?

Nee

Ja

De klacht is afgehandeld