



Niet tevreden. Wat kan ik doen?

De klachtenregeling voor cliënten



Samen met het team zorgen we ervoor dat je het fijn hebt bij Radar. En je je prettig en op je gemak voelt bij Radar. Je thuis voelt in je woning, op je werk of dagbesteding.

Wat als je een keer niet tevreden bent?

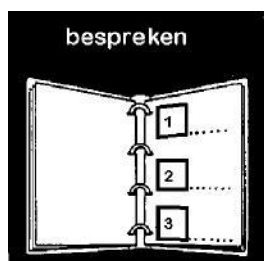
Omdat er iets is gebeurd wat niet fijn is.

Of omdat je een probleem hebt met een begeleider, stagiaire of vrijwilliger.

In deze folder vertellen we je wat je kunt doen als je niet tevreden bent of een klacht hebt.

Zodat je weer tevreden wordt.

Met wie kun je praten als je ontevreden bent?



Er zijn een aantal mensen met wie je kunt praten als je niet tevreden bent.

Je kunt altijd iemand meenemen naar dit gesprek, bijvoorbeeld iemand van je familie. Hieronder staan de personen met wie je over je klacht in gesprek kunt gaan.

Persoonlijk begeleider

Praat erover met je persoonlijk begeleider of met een andere begeleider of met het hoofd van je woonvorm of werkplek.

Door erover te praten, voel je je al vaak een stuk beter.

En samen komen jullie misschien al tot een oplossing.

Cliëntvertrouwenspersonen

Soms is het fijn om met iemand anders binnen Radar over je klacht te praten.

Iemand die niet op je woonvorm of werkplek werkt.

Je kunt dan praten met de cliëntvertrouwenspersoon van Radar.

Zij werkt bij Radar en helpt jou.

Is er iets wat jij moet maar niet wilt? Of is er iets wat jij wilt maar niet mag? Ook hierover kun je praten met een vertrouwenspersoon.

Ze geven advies.

Ze leggen alles uit en ondersteunen jou om het probleem op te lossen.

Jij bepaalt welke ondersteuning je wilt en wat je wilt doen om de klacht op te lossen.

Klachtenfunctionaris

Het is ook mogelijk om met iemand die niet bij Radar werkt over jouw probleem te praten.

Dit is de klachtenfunctionaris die Radar vraagt om te helpen om tot een oplossing van het probleem voor jou en Radar te komen.

Deze persoon is eerlijk en luistert goed naar jou én naar Radar.

Ze brengt beide partijen bij elkaar om de klacht proberen op te lossen.

Is je probleem nog niet opgelost?

We hopen dat een van bovengenoemde personen jou kan helpen om het probleem op te lossen.

Ben je nog ontevreden of voel je je nog steeds niet fijn?

De cliëntvertrouwenspersoon of klachtenfunctionaris kan jou vertellen wat je verder kunt doen.



Contact en meer informatie

Wil je meer weten over de klachtenregeling?

Vraag het aan je persoonlijk begeleider of een andere begeleider van je voorziening, of aan een van de volgende personen:

Cliëntvertrouwenspersoon Radar

Heleen Verbeek

Email: cvp@radar.org

Telefoon: 06 50 64 42 09

Postadres: Randwijcksingel 35, 6229 EG Maastricht

Cliëntenvertrouwenspersonen Wet zorg en dwang

Sonja Bos

Email: sonjabos@burgerkrachtlimburg.nl

Telefoon: 06 58 07 33 23

Suzan Cox
Email: suzancox@burgerkrachtlimburg.nl
Telefoon: 06 58 07 33 19

Klachtencommissie Radar

Ambtelijk secretaris Klachtencommissie
Email: secretariaat.kc@radar.org
Postadres: Postbus 5002, 6097 AK Heel

Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg

Radar, ter attentie van Bedrijfsbureau / KCOZ
Randwijcksingel 35, 6229 EG Maastricht
Email: bedrijfsbureau@radar.org - ter attentie van KCOZ

Klachtenfunctionaris

E-mail: klachtenfunctionarisradar@cbkz.nl
Telefoon: 088 – 0245144
Postadres: Antwoordnummer 570, 4200 WB Gorinchem