

Niet tevreden?

Zo gaan wij om met klachten

Wij willen dat je tevreden bent over de begeleiding en het wonen bij Zenmo Wonen. Toch kan het gebeuren dat iets niet goed gaat. Laat het ons dan weten. Je klacht helpt ons om onze zorg te verbeteren. In deze folder lees je welke stappen je kunt zetten.

Welke stappen kun je zetten?

1 Bespreek het met ons

Vaak is het goed om eerst te praten met de persoon om wie het gaat, bijvoorbeeld je begeleider. Lukt dat niet, of wil je dat liever niet? Neem dan contact op met de coördinator of de directie. Dat kan telefonisch of per e-mail.

Je kunt ook direct een schriftelijke klacht indienen. Gebruik daarvoor het klachtenformulier in deze folder.

2 Vraag de klachtenfunctionaris om hulp

Kom je er samen met ons niet uit? Of wil je liever met iemand praten die niet bij Zenmo Wonen werkt? Dan kun je terecht bij onze onafhankelijke klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris luistert naar je, geeft advies en helpt je bij het indienen van je klacht. Hieraan zijn geen kosten verbonden.

Klachtenfunctionaris: Ismail Akalliche · ismail.akalliche@gmail.com

3 Leg je klacht voor aan de Geschillencommissie Zorg

Ben je niet tevreden over hoe wij je klacht hebben behandeld, of over de uitkomst? Dan kun je je klacht voorleggen aan de Geschillencommissie Zorg. Deze commissie doet een bindende uitspraak.

Voor deze procedure kan klachtengeld worden gevraagd. Meer informatie vind je op www.degeschillencommissiezorg.nl.

Goed om te weten

- Een klacht indienen heeft geen gevolgen voor je zorg of begeleiding.
- Wij behandelen je klacht vertrouwelijk.
- Heb je een Wlz-indicatie? Dan kun je ook gratis terecht bij een cliëntvertrouwenspersoon Wlz. Deze werkt niet voor Zenmo Wonen.
- Je mag je laten helpen door een familielid, vertegenwoordiger of iemand anders die je vertrouwt.
- Dien je een klacht in namens een cliënt? Dan vragen wij de cliënt of diens vertegenwoordiger om toestemming.
- Op een schriftelijke klacht ontvang je binnen **6 weken** een schriftelijke reactie. Is meer tijd nodig, dan kunnen wij deze termijn één keer met maximaal **4 weken** verlengen. Je hoort dit dan vooraf van ons.

Contact en klacht indienen

E-MAIL
info@zenmo-wonen.nl

TELEFOON
06 15 34 44 71

WEBSITE
zenmo-wonen.nl/contact

Zenmo Wonen werkt volgens de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz). De volledige klachtenregeling kun je bij ons opvragen.

Klachtenformulier

Met dit formulier dien je een schriftelijke klacht in bij Zenmo Wonen. Vul het formulier zo volledig mogelijk in. Heb je hulp nodig bij het invullen? Vraag dan je begeleider of de klachtenfunctionaris, Ismail Akalliche (ismail.akalliche@gmail.com).

1 Jouw gegevens

Naam en voorletters

Telefoonnummer

E-mailadres

2 Dien je de klacht in namens iemand anders?

☐ Nee, de klacht gaat over mijzelf ☐ Ja, namens een cliënt

Naam cliënt

Jouw relatie tot de cliënt (bijv. ouder, mentor, bewindvoerder)

☐ De cliënt of diens wettelijk vertegenwoordiger is op de hoogte en geeft toestemming

3 Je klacht

Wat is er gebeurd? Beschrijf zo concreet mogelijk waarover je ontevreden bent.

Wanneer en waar gebeurde dit? (datum, locatie, betrokken medewerker(s) indien bekend)

Heb je de klacht al met iemand van Zenmo Wonen besproken?

☐ Nee ☐ Ja, met:

4 Gewenste oplossing

Wat zou je graag anders zien, of wat verwacht je van ons?

5 Ondertekening

Datum

Handtekening

Inleveren: mail het ingevulde formulier naar **info@zenmo-wonen.nl** of geef het af aan je begeleider.

In te vullen door
Zenmo Wonen

Datum ontvangst

Registratienummer

Behandeld door