

Heb je een klacht?

Bij ZegerOne werken onze hulpverleners zorgvuldig en professioneel. We vinden het belangrijk dat jij dit ook zo ervaart. Toch kan het voorkomen dat je ergens niet tevreden over bent, het ergens niet mee eens bent, of denkt dat iets anders of beter had gekund.

We horen dit graag van je. Door jouw feedback kunnen wij onze hulp en zorg blijven verbeteren.

We adviseren je om je klacht eerst te bespreken met de betrokken medewerker. Deze kent de situatie en kan vaak snel samen met jou naar een oplossing zoeken.

Twijfel je over wat je kunt doen? Dan kun je altijd contact opnemen met een onafhankelijke vertrouwenspersoon die aan ZegerOne verbonden is.

Klachtbemiddeling

Kom je er samen niet uit? Dan kun je contact opnemen met een klachtenfunctionaris. Deze kan je ondersteunen en samen met jou zoeken naar een passende oplossing.

Je kunt hiervoor contact opnemen via de receptie of direct een e-mail sturen naar:

[Info@zegerone.nl](mailto:Info@zegerone.nl)

We zijn zijn goed bekend met de organisatie en staan klaar om je te ondersteunen.

### **Klachtenformulier voor cliënten en ouders van ZegerOne**

DIT FORMULIER IS VOOR CLIËNTEN, OUDERS/VERZORGERS VAN ZEGERONE. ALS JE NIET TEVREDEN BENT OVER HET GEDRAG OF DE HULP VAN ONZE HULPVERLENERS, DAN KUN JE DIT FORMULIER INVULLEN. HET WORDT DAN ZO SPOEDIG MOGELIJK OPGEPAKT. SCHRIJF JE LIEVER ZELF EEN BRIEF, EEN E-MAIL OF WIL JE MONDELING JE KLACHT KWIJT, DAN KUN JE DE ADRESGEGEVENS GEBRUIKEN DIE ONDERAAN DIT FORMULIER STAAN. BIJ HET INDIENEN VAN EEN KLACHT KUN JE ALTIJD ONDERSTEUND WORDEN DOOR EEN VERTROUWENSPERSOON UIT EIGEN KRING OF EEN ONAFHANKELIJKE VERTROUWENSPERSOON.

### **Je eigen gegevens**

man  vrouw

Naam:

Voorletter(s):

Geboortedatum:

Geboorteplaats:

Adres:

Postcode:

Woonplaats:

Telefoonnummer:

E-Mailadres:

**Dien je namens een cliënt een klacht in? Vul dan hieronder de gegevens in.**

### **Gegevens van de cliënt**

Naam:

Voorletter(s):

man  vrouw

Relatie tot cliënt:

Adres:

Postcode:

Woonplaats:

Telefoonnummer:

E-mailadres:

### **Gaat de klacht over een specifieke medewerker of afdeling?**

Specifiek persoon bij ZegerOne

Naam:

Functie:

Afdeling:

\* Drunen

\* ambulans

### **Is de klacht eerder besproken?**

ja  nee

Datum indienen klacht: ../../..

### **Korte omschrijving van de klacht**

#### **Dit formulier indienen**

Stuur het formulier naar onderstaand adres, of lever het in. Deze post wordt altijd vertrouwelijk behandeld. Indienen per e-mail is ook mogelijk.

E-mailadres: [info@zegerone.nl](mailto:info@zegerone.nl)

Website: [www.zegerone.nl](http://www.zegerone.nl)

Meer informatie over de klachtenregeling vind je op de website of kun je opvragen via onderstaande contactgegevens.

ZegerOne

T.a.v. Klachten

Munsel 65

Boxtel

E: [info@zegerone.nl](mailto:info@zegerone.nl)

W: [www.zegerone.nl](http://www.zegerone.nl)

# Vertrouwenspersoon

Soms wil je in vertrouwen met iemand praten. Je kunt dan kosteloos een beroep doen op een vertrouwenspersoon. Een vertrouwenspersoon is een onafhankelijke professional: iemand die bekend is met de jeugdhulp, maar niet in dienst is van de organisatie. Bij deze persoon kun je terecht als je behoefte hebt aan een luisterend oor, informatie of advies. Bij de vertrouwenspersoon kun je in vertrouwen je verhaal doen.

Een vertrouwenspersoon ondersteunt je ook als je ergens ontevreden over bent of een klacht hebt. Het doel? Problemen in een vroeg stadium samen oplossen. Of je nu kind bent; of ouder, verzorger

[www.jeugdstem.nl](http://www.jeugdstem.nl)

[www.klachtenportaalzorg.nl](http://www.klachtenportaalzorg.nl)