



Stappenplan klachten



Vind je dat dingen anders moeten bij Calidus?

Of heb je een klacht?

Jouw mening is belangrijk voor ons.

Daarom leggen we uit hoe je deze het beste met ons kunt delen.



Stap 1: Bespreek het met een begeleider of verzorgende

Als je dit lastig vindt kun je iemand vragen om je te helpen.

Kom je er niet uit met de begeleider of verzorgende?

Vraag dan om een gesprek met de zorgmanager van jouw locatie.



Stap 2: bespreek het met de zorgmanager

Als je dit lastig vindt kun je iemand vragen om je te helpen.

Kom je er niet uit met de zorgmanager?

Kijk dan hieronder waar jij jouw klacht kunt indienen.

Weet je niet bij welke categorie jouw klacht hoort?

Volg dan de route **Algemene zorg**.

De klachtenfunctionaris helpt je verder.



Jeugdzorg



Klik hier als:

- je jeugdzorg krijgt.

Onvrijwillige zorg



Klik hier als:

- je **geen** jeugdzorg krijgt.
- je klacht over onvrijwillige zorg gaat.

Algemene zorg



Klik hier als:

- je **geen** jeugdzorg krijgt.
- Je klacht **niet** over onvrijwillige zorg gaat.



Wat is onvrijwillige zorg?

Onvrijwillige zorg is als je het niet eens bent met de zorg die je krijgt. Bijvoorbeeld als je:

- op een locatie woont waar je niet wilt wonen.
- behandeling krijgt die je niet wilt.



Stappenplan klachten bij algemene zorg

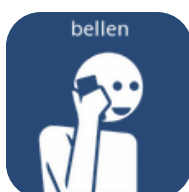


Stap 3: Neem contact op met de klachtenfunctionaris

Heb je vragen of wil je advies?

Neem dan contact op met de klachtenfunctionaris.

Je kan de klachtenfunctionaris bellen of mailen voor een afspraak.



Bellen kan maandag tot en met donderdag,
tussen 9.00 uur en 13.00 uur.

Het telefoonnummer is 088 - 045 10 09.



Mailen kan altijd.

Het e-mailadres is klachten@calidus.nl.

Je mail wordt zo snel mogelijk beantwoord.

Heb je een klacht ingediend en vind je dat deze niet goed is opgelost?

Neem dan opnieuw contact op met de klachtenfunctionaris.

Samen kijken jullie welke stappen je nog kunt nemen.

Zoals het indienen van jouw klacht bij de Raad van Bestuur.

De laatste stap is de Geschillencommissie Zorg.



Stap 4: Ga naar de Geschillencommissie Zorg.

De Klachtencommissie bekijkt jouw klacht opnieuw.

Let op: dit moet binnen 1 jaar na uitspraak van de Raad van Bestuur.

Neem contact op met de Geschillencommissie Zorg via hun website:



www.degeschillencommissiezorg.nl

Was dit niet de klachtenroute die je zocht?

Klik dan **hier** om terug te gaan naar het keuze menu.



Stappenplan klachten bij onvrijwillige zorg

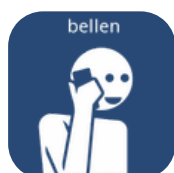


Stap 3: Neem contact op met de klachtenfunctionaris

Heb je vragen of wil je advies?

Neem dan contact op met de klachtenfunctionaris.

Je kan de klachtenfunctionaris bellen of mailen voor een afspraak.



Bellen kan maandag tot en met donderdag,
tussen 9.00 uur en 13.00 uur.

Het telefoonnummer is 088 - 045 10 09.



Mailen kan altijd.

Het e-mailadres is klachten@calidus.nl.

Je mail wordt zo snel mogelijk beantwoord.



Er is ook een speciale **Wzd cliëntvertrouwenspersoon**.

De vertrouwenspersoon kan jou ondersteunen bij jouw klacht.

Wat je aan de vertrouwenspersoon vertelt blijft vertrouwelijk.

Dat betekent dat deze informatie niet met anderen gedeeld wordt.

Ook je vertegenwoordiger kan bij de cliëntvertrouwenspersoon terecht.

Je kunt contact opnemen via de klachtenfunctionaris of via de website:



www.stemgever.nl

Vind je dat jouw klacht niet goed is opgelost door Calidus?

Neem dan contact op met de Klachtencomissie KCOZ.



Stap 5: Ga naar de Klachtencomissie KCOZ.

De Klachtencomissie bekijkt jouw klacht opnieuw.

Let op: dit moet binnen 1 jaar na uitspraak van de Raad van Bestuur.

Neem contact op met de Klachtencomissie KCOZ via hun website:



www.kcoz.nl

Was dit niet de klachtenroute die je zocht?

Klik dan **hier** om terug te gaan naar het keuze menu.



Stappenplan klachten bij jeugdzorg



Stap 3: Praten met de vertrouwenspersoon van Jeugdstem

Wat je aan de vertrouwenspersoon vertelt blijft vertrouwelijk.
Dat betekent dat deze informatie niet met anderen gedeeld wordt.
Ook je vertegenwoordiger kan bij de vertrouwenspersoon terecht.
Je kunt contact opnemen met de vertrouwenspersoon via de website:



www.jeugdstem.nl

Vind je dat je klacht nog niet goed is opgelost?

Neem dan op met de klachtencommissie Facit.



Stap 4: Dien je klacht in bij klachtencommissie Facit

De jeugdstem vertrouwenspersoon kan je hierbij helpen.
Je kan de klachtencommissie bellen of mailen voor een afspraak.



0251 – 212202



klachtencommissie@facit.nl

Was dit niet de klachtenroute die je zocht?

Klik dan **hier** om terug te gaan naar het keuze menu.