



De cliëntvertrouwenspersonen van HVO-Querido

Frank Schneider

0800 - 555 6662 (gratis)

werkdagen: **wo, vr**

Lina Berger

0800 - 555 6661 (gratis)

werkdagen: **ma, di, do**

Cliëntvertrouwenspersonen

Wanneer u vragen hebt of ontevreden bent over de diensten en/of organisatie dan kunt u in eerste instantie bij de betrokkenen terecht. Maar als u dat moeilijk vindt of als het rechtstreeks aanspreken niet het gewenste effect had, dan kunt u de cliëntvertrouwenspersonen inschakelen.

Wij bespreken met u wat er is gebeurd en wat uw doel is met het aan de orde stellen van een vraag of klacht. Vervolgens overleggen we wat verdere stappen zouden kunnen zijn. Wij begeleiden en ondersteunen u bij het zetten van die stappen. Het kan bijvoorbeeld zijn dat we uw vraag of klacht op papier zetten, een gesprek met de juiste personen aangaan of de zaak ter beoordeling voorleggen aan de klachtencommissie. Hopelijk komen we tot een voor u bevredigend antwoord op uw vraag of een oplossing waar u tevreden mee bent. Wat u met ons bespreekt is vertrouwelijk en wij doen niets zonder uw toestemming.

Hiernaast signaleren wij als cliëntvertrouwenspersonen ook de mogelijkheden om de kwaliteit en organisatie van de klachtafhandeling te verbeteren.

Frank Schneider

Cliëntvertrouwenspersoon

telefoon **0800 - 555 6662** (gratis)

frank.schneider@hvoquerido.nl

werkdagen: **wo, vr**

Lina Berger

Cliëntvertrouwenspersoon

telefoon **0800 - 555 6661** (gratis)

lina.berger@hvoquerido.nl

werkdagen: **ma, di, do**