Procedure 4.5a Klachten en klachtencommissie

Referenties Bijlage 210.12 Klachtenreglement (externe klachtencommissie)

Heb je een klacht?
Het kan gebeuren dat je een klacht hebt over Tikk Dagbesteding. Een klacht is dat je aangeeft dat je ontevreden bent over hoe je behandeld wordt door Tikk Dagbesteding in het algemeen, of door bijvoorbeeld een medewerker van Tikk Dagbesteding.

Wat te doen bij een klacht
We vinden het fijn als je eerst naar ons (Bouke of Kristina) toe komt met je klacht zodat we samen na een oplossing kunnen zoeken. Je mag ook iemand meenemen, bij voorbeeld je ouders of je begeleider.
Als je echt niet met ons in gesprek wilt, dan mag je contact opnemen met de vertrouwenspersoon van Tikk Dagbesteding.

Mirjam Bekebrede
Huizumerlaan 56
8934BJ Leeuwarden
0618392952
Mirjam@buro-bekebrede.nl

Of je neemt contact op met onze externe, onafhankelijke klachtencommissie. Schrijf dan een brief en vermeld in de brief:

- Jouw naam, adres, telefoonnummer en dat van je wettelijke vertegenwoordiger of van diegene die je helpt bij het maken van de brief,
- De naam, adres en telefoonnummer van Tikk Dagbesteding en het onderwerp van de klacht of de persoon over wie je een klacht indient,
- Een zo uitgebreid mogelijke beschrijving van de gebeurtenis waarover je een klacht hebt,
- De reden waarom je hier een klacht over hebt,
- Een beschrijving over wat je al hebt ondernomen om tot een oplossing van de klacht te komen.
-

- Stuur je brief naar:
  "Klachtenportaal Zorg"
  Westerstraat 117
  1601 AD Enkhuizen

De externe klachtencommissie gaat de klacht dan onderzoeken. Het kan zijn dat je wordt gebeld of dat de commissie bij Tikk Dagbesteding langskomt om meer informatie te vragen aan jou en aan de directie. Binnen vijf werkdagen wordt er met jou contact opgenomen. Binnen vier maanden krijg je bericht van de klachtencommissie. De commissie geeft dan aan of je klacht terecht is en welke dingen Tikk Dagbesteding en jij zouden kunnen verbeteren. Je hoeft de verschillende stappen niet in bovengenoemde volgorde te volgen. Desgewenst mag je ook gelijk een klacht indienen. Het reglement van de klachtencommissie is onderdeel van deze procedure.
Wil je meer informatie?
Op www.klachtenportaalzorg.nl staat meer informatie over hoe je een klacht kunt oplossen en hoe de klachtencommissie werkt.
De brochure “Ontevreden over de geleverde gezondheidszorg?” van de Inspectie voor de Gezondheidszorg en Jeugd is te downloaden via www.igj.nl. Je kunt zoeken op ‘ontevreden’.