

# KLACHTENREGLEMENT

## **KLACHTENREGLEMENT**

### **Maak je klacht kenbaar**

Bent je niet tevreden met de wijze waarop er binnen Confidence Twende (CTC) wordt omgegaan met jou als cliënt of ben je niet tevreden met de organisatie? Word je niet goed geïnformeerd of te woord gestaan?

Hou je klachten of ongenoegen over de gang van zaken bij CTC niet voor je. Het is niet alleen voor jou, maar ook voor ons van belang om actie te ondernemen als de dienstverlening tekort schiet. Vaak kunnen we iets aan de situatie doen en/of bekijken op welke manier dergelijke problemen in de toekomst vermeden kunnen worden. Op deze wijze willen wij de kwaliteit van onze opvang waarborgen. Of het nu gaat om de werkwijze bij CTC, de wijze waarop je wordt benaderd, om organisatorische of administratieve zaken, elke klacht nemen we serieus.

### **Bespreek je klacht in eerste instantie met je begeleider**

- Zit je ergens mee, bespreek het dan in eerste instantie met je begeleider. Misschien gaat het om een misverstand of kan het probleem snel worden verholpen.
- Kom je er samen met je begeleider niet uit of kan de begeleider jouw klacht niet tot tevredenheid afhandelen, dan zal de begeleider je doorverwijzen naar de teamleider van CTC. De begeleider zal een signaleringsverslag maken van hetgeen eerder besproken is en dit aan jou en aan de teamleider toesturen.
- Indien ook de teamleider jouw klacht niet tot tevredenheid kan afhandelen, kun je je wenden tot de cliëntvertrouwenspersoon van CTC. Hij of zij zal samen met jou proberen een correcte oplossing te vinden voor je klacht, op basis van het signaleringsverslag van de begeleider, de bevindingen van de teamleider en jouw bevindingen.

### **Je blijft ontevreden, wat dan?**

Kan de klacht nog niet op een bevredigende wijze worden afgehandeld, dan kun je een gesprek met de directie vragen. Daarna pas kun je gebruik maken van de externe klachtenregeling. CTC heeft geen eigen klachtencommissie, maar maakt gebruik van de klachtencommissie van de Geschillencommissie Zorg. Meer informatie over de Geschillencommissie Zorg vind je op hun website: [www.degeschillencommissiezorg.nl](http://www.degeschillencommissiezorg.nl). Op de beginpagina van deze website staat hun klachtenregeling vermeld. Indien ook dit niet tot een oplossing van de klacht leidt kan als laatste de stap naar de rechter worden gezet.

Wij nemen je klacht serieus en daarom heeft het dan ook onze voorkeur om eerst samen tot een oplossing te komen.

### **Meer informatie**

Wil je meer informatie over ons klachtenreglement, neem dan contact op met onze teamleider.

Onze cliëntvertrouwenspersoon kun je bereiken per mail: [cvp@confidence-twende.nl](mailto:cvp@confidence-twende.nl)

**VASTLEGGING SIGNALERING/ KLACHT**

Datum: \_\_\_\_\_

Naam: \_\_\_\_\_

Omschrijving signalering / klacht

---

---

---

---

---

Afhandeling/corrigerende actie

---

---

---

Terugkoppeling \_\_\_\_\_

---

---

Verbeterpunten/preventieve maatregelen \_\_\_\_\_

---

---

Namen betrokkenen: \_\_\_\_\_

---

---