



De Pastorie

— Dagbesteding die werkt! —

Tillebuorren 43
9288 AN Kootstertille

0512 22 33 76 **T**

info@dagbestedingdepastorie.nl **M**
www.dagbestedingdepastorie.nl **W**

Klachtenprocedure



De Pastorie

— Dagbesteding die werkt! —



De Pastorie

— Dagbesteding die werkt! —

Klachtenprocedure

Alle begeleiders van Dagbesteding de Pastorie zetten zich in om u als cliënt tijdens de dagbesteding zo goed mogelijk te begeleiden. Toch kan het gebeuren dat je een negatieve ervaring meemaakt of dat Dagbesteding de Pastorie niet voldoet aan je verwachting.

Er zijn verschillende manieren waarop u uw klacht of negatieve ervaring kunt melden:

Bespreek uw klacht met de begeleiders

Tijdens dit gesprek mag je iemand meenemen die jou kan helpen.

Dien een officiële klacht in bij Dagbesteding de Pastorie

Schrijf Dagbesteding de Pastorie een brief. In uw brief beschrijft u de volgende punten:

- Waarover heeft u een klacht;
- Wanneer heeft deze plaatsgevonden;
- Wie waren erbij betrokken;
- Waar vond het plaats en waarin schoot Dagbesteding de Pastorie tekort?

Dagbesteding de Pastorie zal jou binnen 5 werkdagen een brief terug sturen.

Neem contact op met externe instanties

Je kunt de klacht ook melden bij het Klachtenportaal Zorg, dit is een onafhankelijke commissie die uw klacht in behandeling kan nemen als u dit wenst. Dit kunt u doen op de volgende manier:

- Via de site: <http://klachtenportaalzorg.nl> via het klachtenformulier;
- Doormiddel van contact via de mail: info@klachtenportaalzorg.nl;
- Schriftelijk, door de klacht te sturen aan: Klachtenportaal Zorg, Westeinde 14A, 1601 BJ Enkhuizen.

Je kunt de klacht ook melden bij de geschillencommissie zorginstellingen. Voor informatie kun je kijken op www.degeschillencommissie.nl.

Welke klachten behandelt Dagbesteding de Pastorie?

- Begeleiding die je hebt gekregen van Dagbesteding de Pastorie;
- De manier waarop Dagbesteding de Pastorie met je omgaat;



De Pastorie

— Dagbesteding die werkt! —

- De begeleiding niet goed is;
- Dat de gegeven informatie van Dagbesteding de Pastorie niet klopt;
- Je eigendommen kwijt of beschadigd zijn geraakt door Dagbesteding de Pastorie;
- Er niet goed met je beperkingen rekening wordt gehouden;
- Problemen zijn met taxivervoer.

Ook klachten die bovenstaand niet omschreven staan nemen wij serieus.