

Klachtenprocedure voor de ouder(s) en vertegenwoordiger(s) van cliënten

Tabitha Ruiten zet zich in om zorg/begeleiding van hoogwaardige kwaliteit te leveren. Het kan echter zijn dat zaken onduidelijk zijn of dat iets niet volgens verwachting verloopt. Vaak berusten dit soort zaken in de praktijk op misverstanden, maar in een enkel geval kan een klacht ontstaan. Klagen heeft een negatieve klank, maar kan een Bijdrage leveren aan verbetering van begeleiding/zorg.

Wat wordt er verstaan onder een klacht?

Een klacht kan ontstaan als er sprake is van langdurige ontevredenheid over de begeleiding/zorg. Tabitha Ruiten gaat graag in een vroeg stadium al een gesprek aan over wat er onduidelijk is, of wat er volgens u anders zou kunnen.

Op deze wijze kan er tijdig naar een oplossing gekeken worden zonder daarbij in een conflictsituatie te geraken. Tabitha Ruiten zal altijd inzet tonen om aan uw klacht gehoor te geven.

Klachten indienen

Natuurlijk kan het voorkomen dat er redenen zijn om toch een officiële klacht in te willen dienen. Het indienen van de klacht kunt u schriftelijk doen. Geef duidelijk aan waar de klacht over gaat, wie er bij betrokken zijn en wat er gebeurd is. Vermeld ook persoonlijke gegevens als naam, adres en telefoonnummer. U kunt uw klacht indienen door deze te sturen naar :

-Klachtenfunctionaris nvanzuiden@gmail.com

-Klachtenpunt Kroosmeent 8 1218BA Hilversum

Klachtenformulier is beschikbaar op de website www.tabitharuiten.nl

Na ontvangst van uw klacht zal de klachtenfunctionaris binnen drie werkdagen contact met u opnemen om de klacht met u te bespreken. Bemiddeling zal binnen twee weken starten en er zal naar een passende oplossing gezocht worden. De klacht wordt geregistreerd en indien de klacht niet naar tevredenheid kan worden opgelost, verwijst de klachtenfunctionaris u naar andere mogelijkheden. Tabitha Ruiten staat ervoor een klacht zo zorgvuldig mogelijk af te handelen en de klacht op te vatten als een signaal om de begeleiding /zorg te kunnen verbeteren.