

Wat te doen als je ergens ontevreden over bent of een klacht wilt indienen.

We doen ons uiterste best om iedere dag voor alle deelnemers tot een goede dag te maken. Toch kan het voorkomen dat je ergens ontevreden over bent, of een klacht hebt. Wij willen dat dan graag van je vernemen, zodat we onze begeleiding en dienstverlening kunnen verbeteren. We denken ook in deze in mogelijkheden in plaats van in beperkingen.

Hieronder staat beschreven hoe je kunt handelen als je ergens ontevreden over bent.

Ga in eerste instantie naar de begeleider of medewerker waar je direct mee te maken had toen het probleem zich voordeed. Vind je dit niet prettig of kan dit om een andere reden niet, wend je dan tot de manager. Wij gaan dan alles in het werk stellen om tot een oplossing te komen en de onvrede weg te nemen.

Lukt dit niet, dan kun je je wenden tot de onafhankelijke Gelderse klachtencommissie waarbij de Goede dag is aangesloten. Hieronder lees je de procedure die dan wordt gevolgd.

Stuur een brief met je klacht op naar:

Gezamenlijke Klachtencommissie Gelderse zorginstellingen
p/a Pluryn
Postbus 6
6860 AA OOSTERBEEK

Dit gebeurt er met je klacht

Binnen 10 dagen krijg je bericht dat de klachtencommissie je klacht heeft ontvangen. De klachtencommissie gaat je klacht dan uitzoeken. Ze gaan nadenken over wat er met je klacht moet gebeuren. Binnen 16 weken hoor je wat de klachtencommissie van je klacht vindt. Je hoort dan of je gelijk krijgt of niet. Lukt het de klachtencommissie niet om binnen 16 weken tot een uitspraak te komen, dan krijg je daar bericht over.

Heb je vragen over de uitspraak over je klacht?

Bel of mail dan naar de klachtencommissie.

- Telefoon: 06 27 58 54 35
- E-mail: secretariaatklachtencommissie@pluryn.nl