

Klachtenprocedure Cliënten

Alle begeleiders van 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 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 De Pastorie

Schrijf 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?
- 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, Westerstraat 117, 1601AD 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 De Pastorie
- De manier waarop De Pastorie met je omgaat
- De begeleiding niet goed is
- Dat de gegeven informatie van De Pastorie niet klopt
- Je eigendommen kwijt of beschadigd zijn geraakt door De Pastorie
- Er niet goed met je beperkingen rekening wordt gehouden
- Problemen zijn met het taxivervoer

Ook klachten die bovenstaand niet staan omschreven gaan nemen wij serieus.