

U heeft een klacht... en deze wilt u kenbaar maken aan Stichting OOK Begeleiding? Dat kan, en dat mag. Wij hebben hiervoor een klachtenprocedure. Wij vinden uw input belangrijk, ook als u een klacht heeft. Want daarmee kunnen we bijvoorbeeld verwachtingen bijstellen en onze begeleiding verbeteren. Maar nog belangrijker: u meer tevreden stellen! Daar wordt u beter van en daar wordt Stichting OOK Begeleiding beter van. Wij vinden het belangrijk dat uw verhaal achter de klacht gehoord wordt en dat klachten goed worden opgepakt en behandeld.

Klacht indienen:

In eerste instantie maakt u uw ongenoegen bij uw begeleider kenbaar. Indien u uw klacht niet met uw begeleider wilt bespreken, kunt u deze rechtstreeks bij de klachtencommissie van Stichting OOK Begeleiding neerleggen. Dit kan via het standaard klachtenformulier, deze kunt u opvragen per post of via e-mail: meldingen@ookbegeleiding.nl.

Het postadres is:

Stichting OOK Begeleiding
T.a.v. Klachtencommissie
Postbus 172
5660 AD Geldrop

Het ingevulde klachtenformulier kunt u sturen naar meldingen@ookbegeleiding.nl of per post. Wij verzenden u uiterlijk 3 dagen na ontvangst van het ingevulde klachtenformulier een ontvangstbevestiging. Wanneer een klacht námens een volwassen cliënt wordt ingediend, ontvangen wij ook graag een getekende machtiging van de persoon die de klacht wil indienen.

De klachtencommissie van Stichting OOK Begeleiding bestaat in basis uit twee personen. Indien de klacht het handelen van een van deze twee personen betreft, zal deze persoon diens functie binnen de klachtencommissie niet uitoefenen; er zal dan een medewerker worden ingezet die de klacht onafhankelijk kan handelen. De leden van de klachtencommissie zijn bereikbaar via meldingen@ookbegeleiding.nl.

Indien sprake is van jeugd, kúnt u ervoor kiezen uw klacht rechtstreeks te melden via www.jeugdstem.nl. Hier kunt u contact hebben met een onafhankelijke vertrouwenspersoon of klachtencommissie. Het kan echter ook via de hierboven genoemde weg.

Vervolgstep:

De klachtencommissie handelt uw klacht binnen vier weken af. Op basis van de verzamelde relevante gegevens wordt een uitspraak gedaan. Indien de klacht (deels) gegrond is, wordt aangegeven welke verbeteringen Stichting OOK Begeleiding aanbrengt. Uiteraard wordt bij een (deels) ongegronde klacht de uitspraak gemotiveerd. U ontvangt de uitspraak schriftelijk.

U bent het oneens met de uitspraak:

U kunt binnen één maand na ontvangst schriftelijk bezwaar indienen bij het onafhankelijke en externe www.klachtenportaalzorg.nl.

U bent nóg niet tevreden:

Wanneer u vindt dat de klacht ook door de externe klachtenfunctionaris niet goed is afgehandeld, dan kunt u zich wenden tot de website www.degeschillencommissie.nl. Op deze website is informatie te vinden over eventueel verder te nemen stappen.