

## Klachtenprocedure

U heeft een klacht... en deze wilt U kenbaar maken aan Stichting OOK? 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 beter van. Wij vinden het belangrijk dat uw verhaal achter de klacht gehoord wordt en dat klachten snel en goed worden afgehandeld.

Dus heeft u een klacht?

1. **Klacht indienen:** U kunt uw klacht schriftelijk indienen (per post of per e-mail). Stichting OOK Begeleiding heeft hiervoor een standaard formulier. U ontvangt binnen drie werkdagen een ontvangstbevestiging. Wij handelen uw klacht normaal gesproken binnen 4 weken af. Wanneer een klacht námens een volwassen cliënt wordt ingediend, ontvangen wij ook graag een getekende machtiging die door de persoon die de klacht wil indienen.
2. **Uw klacht wordt in behandeling genomen:** De klacht wordt onderzocht door klachtenfunctionaris van Stichting OOK Begeleiding. Hij of zij zal die voor een toelichting contact met u opnemen. Daarnaast wordt uiteraard binnen Stichting OOK Begeleiding gesproken met de persoon of personen die met de klacht te maken hebben.
3. **Vervolgstep:** Op basis van de verzamelde informatie wordt een uitspraak gedaan. Indien de klacht (deels) gegrond is, wordt aangegeven welke verbeteringen Stichting OOK Begeleiding aanbrengt. Uiteraard wordt bij een ongegronde en deels gegronde klacht de uitspraak gemotiveerd. U ontvangt een schriftelijke bevestiging van de uitspraak.
4. **Oneens met de uitspraak:** Wanneer u het met de uitspraak oneens bent, kunt u binnen één maand na ontvangst schriftelijk bezwaar indienen bij een onafhankelijke en externe klachtenfunctionaris. U ontvangt de contactgegevens via het secretariaat van Stichting OOK Begeleiding.
5. **Niet tevredenheid:** 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](http://www.degeschillencommissie.nl). Op deze website is informatie te vinden over het indienen van de klacht.