



Referenties Bijlage 620.1 Klachtenreglement (externe klachtencommissie)

Heb je een klacht?

Het kan gebeuren dat je een klacht hebt over Veldzicht Dagopvang. Een klacht is dat je aangeeft dat je ontevreden bent over hoe je behandeld wordt door Veldzicht Dagopvang in het algemeen, of door bijvoorbeeld een medewerker van Veldzicht Dagopvang.

Wat te doen bij een klacht

- Bespreek de klacht met de directeur of medewerker op een rustig tijdstip.
- Maak met de directeur een afspraak om over de klacht te praten. Neem eventueel je wettelijk vertegenwoordiger(s) mee.
- Ga een gesprek aan met de vertrouwenspersoon van Veldzicht Dagopvang.

Naam Gert Piers
Adres Veldstreek 35
Postcode en woonplaats 9354 VC Zevenhuizen
Telefoonnummer 06-51249864
Emailadres vertrouwenspersoon veldzichtdagopvang@gmail.com

- Schrijf een brief naar onze externe, onafhankelijke klachtencommissie. Vermeld in de brief:
 - Naam, adres, telefoonnummer en dat van de wettelijke vertegenwoordiger of van diegene die je helpt bij het maken van de brief,
 - De naam, adres en telefoonnummer van Veldzicht Dagopvang, id nummer van Klachtenportaal : 6101 en het onderwerp van de klacht of de persoon over wie je een klacht indient,
 - Een zo uitgebreid mogelijke beschrijving van de gebeurtenis waarover je een klacht hebt,
 - De reden waarom je hier een klacht over hebt,
 - Een beschrijving over wat je al hebt ondernomen om tot een oplossing van de klacht te komen.
- Stuur je brief naar:
Klachtenportaal Zorg
Adres: Westerstraat 117
Postcode en woonplaats: 1601 AD Enkhuisen

De externe klachtencommissie gaat de klacht dan onderzoeken. Het kan zijn dat je wordt gebeld of dat de commissie bij Veldzicht Dagopvang langskomt om meer informatie te vragen aan jou en aan de directie. Na een paar weken krijg je bericht van de klachtencommissie (zie bijvoorbeeld klachtenreglement Klachtenportaal Zorg). De commissie geeft dan aan of de klacht terecht is en welke dingen Veldzicht Dagopvang en jij zouden kunnen verbeteren (termijnen en werkwijze controleren met werkwijze klachtencommissie).

Veldzicht Dagopvang

Je hoeft de verschillende stappen niet perse in bovengenoemde volgorde te volgen. Desgewenst mag je ook gelijk een klacht indienen. Het reglement van de klachtencommissie is onderdeel van deze procedure (of vind je op onze website).

Wil je meer informatie?

Op [website klachtencommissie] staat meer informatie over hoe je een klacht kunt oplossen en hoe de klachtencommissie werkt.

De brochure "Ontevreden over de geleverde gezondheidszorg?" van de Inspectie voor de Gezondheidszorg is te downloaden via www.igz.nl. Je kunt zoeken op 'ontevreden'.