

# Bezig & Bekwaam ✓

## Dagbesteding en hulpverlening

### **Klachtenprocedure**

#### **Klachten kunnen opgelost worden**

Een goed contact met de begeleiders is heel belangrijk. Gelukkig zijn de meeste cliënten tevreden over de zorg en begeleiding die ze ontvangen.

Onze begeleiders proberen hun werk zo goed mogelijk te doen.

Toch kunt u van mening zijn dat u onzorgvuldig behandeld bent of dat er bepaalde zaken beter hadden gekund.

#### **We proberen er samen uit te komen**

Uw opmerkingen of klachten bieden de begeleider de mogelijkheid om hun dienstverlening zo nodig te verbeteren.

De begeleider stelt het op prijs als hij of zij de gelegenheid krijgt de oorzaak van uw klacht met u te bespreken en te proberen samen uit te komen.

Als de begeleider niet weet dat u ontevreden bent kan hij of zij ook niet proberen de klacht op te lossen. Een goed gesprek kan veel duidelijkheid geven waardoor u samen tot een oplossing van het probleem kunt komen.

#### **Ondersteuning vragen**

Komt u er samen met de begeleider niet uit?

Dan is er de mogelijkheid om ondersteuning te vragen bij de klachten functionaris die Bezig BV heeft aangesteld.

Hiervoor kunt u onderstaande klachtenformulier invullen en opsturen naar:

Bezig BV  
t.a.v. klachtenfunctionaris  
Kokswijk 29  
9354 BV Zevenhuizen

Het formulier komt terecht bij Ineke van der Ent Braat van K & K Zorgadvies die in overleg gaat met u en de desbetreffende begeleider om onderling tot een overeenstemming te komen.

# Bezig & Bekwaam ✓

## Dagbesteding en hulpverlening

### **Externe klachtencommissie**

Als het bespreken van uw klacht niet tot een bevredigende oplossing heeft geleid of u wilt een onafhankelijke uitspraak over uw klacht, dan kunt u uw klacht laten behandelen door de externe klachten commissie waar Bezig BV bij aangesloten is.

Bezig BV is aangesloten bij Klachten Portaal Zorg. Informatie over het indienen van een klacht bij Klachten Portaal Zorg kunt u vinden op de website van Bezig. ([www.bezigidagbesteding.nl](http://www.bezigidagbesteding.nl))

# Bezig & Bekwaam ✓

## Dagbesteding en hulpverlening

### **Klachtenformulier**

Met dit formulier kunt u een klacht indienen, om uw klacht zo snel mogelijk in behandeling te nemen vragen wij u onderstaande formulier in te vullen.

Client

Naam cliënt:

Adres:

Geboortedatum:

Telefoonnummer:

Mailadres:

### **Omschrijving van de klacht**

**De klacht is besproken met?**

**Datum**

**Handtekening**