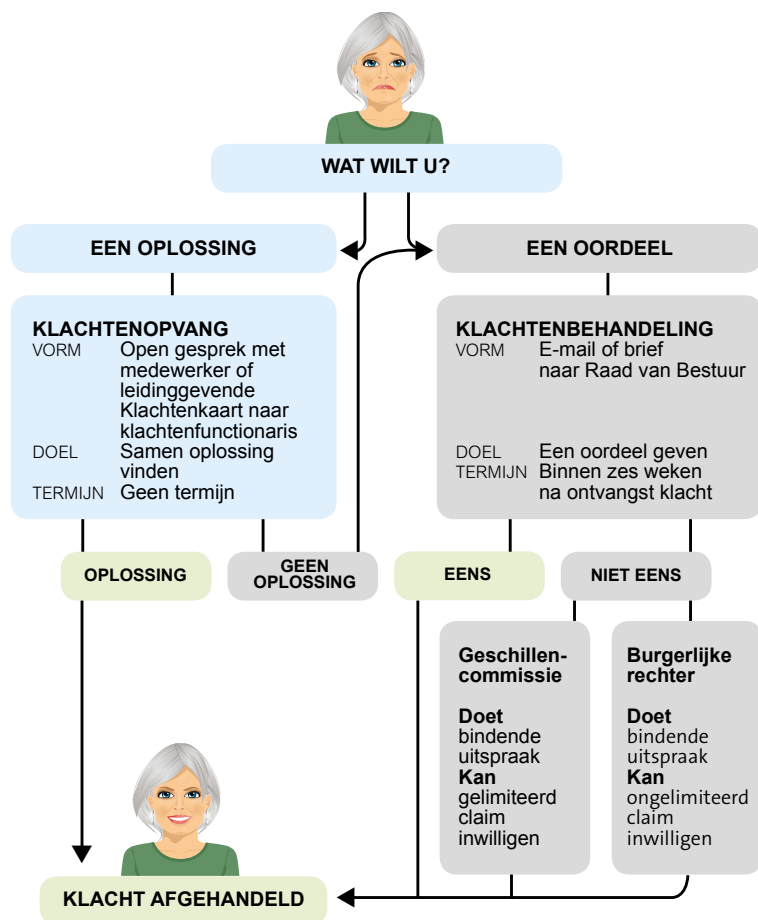




De Wever

Dr. Eijgenraamstraat 3
5042 SE Tilburg
Postbus 1173
5004 BD Tilburg

T 013 464 41 00
E klachten@deweever.nl
www.deweever.nl

Geschillencommissie

Postbus 90600
2509 LP Den Haag
www.geschillencommissie.nl

De volledige tekst van de Klachtenregeling en gegevens van de geschillencommissie vindt u op onze website.



De Wever

KLACHTENREGELING

FO-WW-201901-001-V1 32200945

**ZEG HET ONS GERUST,
UW KLACHT IS ONZE KANS**



Klachtenregeling

We doen als De Wever ons uiterste best het u naar de zin te maken. Maar soms lukt dat niet of gaat er iets mis. Dan kan het zijn dat u de behoefte hebt daarover te praten. Met de direct-betrokkene of, als dat moeilijk is, met de klachtenfunctionaris.

Om dat goed te regelen beschikt De Wever over een klachtenregeling voor al haar cliënten.

Klachtenopvang - een oplossing

Als u op een of andere manier niet tevreden bent over onze zorg, behandeling of diensten laat het ons dan weten. Het beste is als u of uw contactpersoon daarover praat met de directbetrokkene. Bespreek wat er is misgegaan en wat uw verwachtingen zijn. U kunt dan samen overleggen hoe het beter kan.

De klachtenfunctionaris

Het kan zijn dat u er in het gesprek niet samen uitkomt. Of dat u niet rechtstreeks kunt, durft of wilt zeggen wat u dwarszit. U, of iemand anders, kan dan de hulp inschakelen van de klachtenfunctionaris. Die buigt zich als onafhankelijk persoon over uw klacht. Hij of zij zal naar u luisteren en proberen u verder te helpen door samen te kijken naar een oplossing. Als het nodig is, kan de klachtenfunctionaris ook bemiddelen tussen u en de betrokken medewerker.

Hoe komt u in contact met de klachtenfunctionaris

Dat gaat het snelst als u gebruikmaakt van het klachtenformulier op onze website www.dewever.nl.

U kunt ook een klachtenkaart invullen. Die krijgt u samen met het algemene informatiepakket van De Wever. De ingevulde kaart kunt u in de bijgeleverde envelop naar de klachtenfunctionaris sturen. Er hoeft geen postzegel op.

Klachtenkaarten zijn ook verkrijgbaar bij de receptie van elke locatie en bij de wijkteams van De Wever Thuis.

De klachtenfunctionaris neemt binnen vijf dagen na ontvangst van de klacht contact met u op.

De klachtenfunctionaris maakt - zonder namen te noemen - elk kwartaal een verslag voor de Raad van Bestuur met als doel eventuele verbeteringen te realiseren.

Klachtenbehandeling - een oordeel

Hebt u geen oplossing kunnen vinden voor uw klacht dan kunt u uw klacht schriftelijk indienen bij de Raad van Bestuur. Eventueel helpt de klachtenfunctionaris u daarbij. U vraagt dan aan de Raad van Bestuur om een oordeel. Dit krijgt u binnen zes weken na ontvangst van de klacht.

Als u het niet eens bent met het oordeel van de Raad van Bestuur kunt u zich wenden tot de Geschillencommissie of de Burgerlijk Rechter.

Geheimhouding

Natuurlijk respecteren zowel de klachtenfunctionaris als de Raad van Bestuur wat in vertrouwen is meegedeeld. U kunt daarvan op aan.

