



Klachtenregeling Therapeutisch Centrum Egelantier V.O.F.

Voor klachten omtrent het verblijf, de begeleiding, medecliënten of wat dan ook, kunnen cliënten, maar ook eventueel ouders/verzorgers te allen tijde terecht bij de eigenaren / begeleiders van Egelantier. Het streven is om als het enigszins mogelijk is, de klacht meteen te verhelpen en daar waar mogelijk verbetering aan te brengen. Voor ouders zijn de meest geschikte momenten om met eventuele klachten bij de begeleiders te komen het moment van brengen van hun kind en het halen van hun kind. Er is dan altijd voldoende begeleiding om hier tijd voor te maken. Klachten worden te allen tijde serieus genomen en de eigenaren / begeleiders het streven om elke klacht zo mogelijk direct tot tevredenheid van zowel de klager als de eigenaren / begeleiders op te lossen.

Indien het niet mogelijk blijkt om tot een door iedere partij geaccepteerde oplossing te komen, zal de klacht in eerste instantie door de klager en de eigenaren / begeleiders gezamenlijk op schrift gesteld worden, en daarna voorgelegd worden aan de toezichthouder van Therapeutisch Centrum Egelantier V.O.F., om te kijken of die met advies kan komen over hoe de zaak voor iedere partij bevredigend opgelost kan worden.

Als hierna klager en eigenaren / begeleiders nog niet tot een voor de klager bevredigende oplossing kunnen komen, kan de klager zich wenden tot het **Klachtenportaal Zorg**, waarbij wij ons hebben aangemeld. Eigenaren / begeleiders verplichten zich om de klager de weg hier naar toe te wijzen en eventueel te helpen bij het aanmelden van de klacht bij Klachtenportaal Zorg.