



Tom

IN DE
BUURT

Tom luistert!

Ook als u niet tevreden bent

Hoe werkt onze klachtenprocedure?

Tom luistert! Ook als u niet tevreden bent.

Tom in de buurt streeft ernaar om iedereen zo goed mogelijk te ondersteunen of op weg te helpen. Toch kan het zijn dat het niet gaat zoals u verwacht of dat u niet tevreden bent over ons aanbod of de wijze van ondersteuning. Tom hoort dit graag van u. In deze folder leest u hoe u uw zorgen en bezwaren met ons kunt delen.

Tom in de buurt is een samenwerkingsverband van zes organisaties: Kwadraad, Gemiva SVG Groep, Kwintes, Wmo Maatwerk, De Binnenvest en ActiVite.

De werkwijze van Tom

Wij werken met lokale teams, in Alphen aan den Rijn, in Kaag en Braassem en in Nieuwkoop. Klachten worden in eerste instantie opgepakt door het betreffende team, eventueel met ondersteuning van de stuurder van het team.

Eerst samen in gesprek

Bent u niet tevreden? Bespreek uw zorg of klacht eerst met uw contactpersoon bij Tom in de buurt. Soms is een oplossing dichterbij dan u denkt. Dan helpt het om samen hierover te praten.

Als dit niet de oplossing is, of wanneer u liever met iemand anders spreekt, kunt u dit aangeven bij het indienen van uw klacht.

Wie dient de klacht in?

U kunt uw klacht zelf indienen. Dit kan ook worden gedaan door uw wettelijke vertegenwoordiger/zaakwaarnemer of iemand uit uw familie of kennissenkring die u daarvoor machtigt. Ook nabestaanden van klanten kunnen namens hun familielid een formele klacht indienen bij Tom in de buurt.

Hoe meldt u de klacht?

Er zijn drie mogelijkheden:

Contactformulier

U kunt een klacht indienen via www.tomindebuurt.nl/klacht.

Telefonisch

Beschikt u niet over internet? Maak dan uw klacht telefonisch kenbaar via T 088 900 45 67.

Per post

U kunt uw klacht ook per brief kenbaar maken. Stuur uw brief naar:

Tom in de buurt
Henry Dunantweg 42
2402 NR Alphen aan den Rijn

Wat doen wij?

- Nadat wij uw klacht hebben ontvangen, krijgt u van ons een ontvangstbevestiging.
- Binnen vijf werkdagen na ontvangst neemt één van onze medewerkers contact met u op over uw klacht en legt de procedure uit.

- Mogelijk kan de klacht telefonisch worden besproken. Maar het kan ook zijn dat er een afspraak met u wordt gemaakt voor een persoonlijk gesprek met één of twee medewerkers van Tom in de buurt. Tijdens dit gesprek kunt u altijd een kennis of familielid meenemen die met u meeluistert of aantekeningen maakt. Het doel van dit gesprek is om gezamenlijk tot een oplossing te komen. U kunt ook gebruik maken van onafhankelijke cliëntondersteuning. U vraagt dit aan via uw gemeente.
- Indien het gesprek niet tot een oplossing heeft geleid kan een tweede gesprek nodig zijn.
- Lukt het niet om tot een oplossing te komen tijdens deze gesprekken? Dan wordt uw klacht overgedragen aan de klachtencommissie van één van de organisaties die onder Tom in de buurt valt. U hoort dan zo spoedig mogelijk welke commissie uw klacht verder behandelt en hoe de procedure verder verloopt.

Tom luistert! Ook als u niet tevreden bent!





TOM



IN DE
BUURT

T 088 900 4567

www.tomindebuurt.nl

info@tomindebuurt.nl

Henry Dunantweg 42, 2402 NR Alphen aan den Rijn