

### Heb je een klacht?

Het kan gebeuren dat je een klacht hebt over Diny van Weperen. Een klacht is dat je aangeeft dat je ontevreden bent over hoe je behandeld wordt door Diny van Weperen.

### Wat te doen bij een klacht

Er zijn verschillende opties;

- Bespreek bij voorkeur de klacht met Diny van Weperen op een rustig tijdstip.
- Maak met Diny van Weperen een afspraak om over de klacht te praten. Neem eventueel je ouders of wettelijk vertegenwoordiger(s) mee.
- Schrijf een brief naar onze externe, onafhankelijke klachtencommissie. Vermeld in de brief:
  - a. Jouw naam, adres, telefoonnummer en dat van je wettelijke vertegenwoordiger of van diegene die je helpt bij het maken van de brief,
  - b. De naam, adres en telefoonnummer van Diny van Weperen en het onderwerp van de klacht of de persoon over wie je een klacht indient.
  - c. Een zo uitgebreid mogelijke beschrijving van de gebeurtenis waarover je een klacht hebt,
  - d. De reden waarom je hier een klacht over hebt,
  - e. Een beschrijving over wat je al hebt ondernomen om tot een oplossing van de klacht te komen.

Stuur je brief naar: *Klachtenportaal Zorg, Westerstraat 117, 1601 AD Enkhuizen*

De externe klachtencommissie gaat de klacht dan onderzoeken. Het kan zijn dat je wordt gebeld of dat de commissie bij Diny van Weperen langskomt om meer informatie te vragen. Na een paar weken krijg je bericht van de klachtencommissie. De commissie geeft dan aan of je klacht terecht is en welke dingen Diny van Weperen en jij zouden kunnen verbeteren.

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.

Wil je meer informatie?

Op <https://klachtenportaalzorg.nl/> staat meer informatie over hoe je een klacht kunt oplossen en hoe de klachtencommissie werkt.

Op de website van de Inspectie voor de Gezondheidszorg en jeugd kunt u informatie en advies vinden indien u een klacht heeft. <https://www.igi.nl/onderwerpen/klacht-of-vraag-over-zorg-of-jeugdhulpverlening>