



## Klachten indienen bij Senioren Collectief West-Friesland

Wij doen heel erg ons best om zo goed mogelijk u te begeleiden en samen met u er voor te zorgen dat het zo goed mogelijk met u gaat.

Toch kan het gebeuren dat u een klacht heeft over ons.

Als u niet tevreden bent over het Senioren Collectief West-Friesland, dan moet u daar met ons over praten. Dat is heel belangrijk, want dan kunnen we samen kijken wat we kunnen doen dat u weer tevreden wordt. Voor ons is het belangrijk dat u tevreden bent: dus graag praten met ons!

Hoe kunt u met ons praten?

1. Met uw begeleider.

U kunt altijd in een gesprek met uw begeleider aangeven dat u niet zo blij bent met ons.

Samen praten is dan belangrijk om van u te leren waarom u niet tevreden bent.

We gaan dan echt samen praten om boven water te krijgen waar het u om gaat. Als we dat samen helder hebben waar het om gaat, dan kunnen we ook samen afspraken maken wat we anders kunnen doen met u.

Als we samen goed gesprek hebben gehad dan schrijven we dat samen op en we schrijven samen op wat we denken dat de oplossing is. Dan kunt u dat nalezen als we er niet zijn en kunnen we de volgende keer wanneer we u zien hier samen over praten. Fijne is ook dat we dan samen kunnen kijken of u zich meer tevreden gaat voelen. Praten is altijd heel goed om dingen beter te maken.

2. Met onze directeur mevrouw Deken

Als u liever met onze directeur mevrouw Deken wil praten over uw klacht dan kan dat vanzelf. U kunt op drie manieren een afspraak met haar maken:

- a. U kunt aan uw begeleider vragen of de directeur u wil bellen en dan belt mevrouw Deken u en maakt met u een afspraak dat ze langs komt.
- b. U kunt mevrouw Deken zelf ook bellen voor het maken van een afspraak. Haar telefoonnummer is: 06-48228452. Als u haar belt maakt ze gelijk een afspraak met u om langs te komen en met u te praten.
- c. U kunt ook een e-mail sturen naar de directeur. Haar e-mailadres is

[maud.deken@seniorencollectiefWF.nl](mailto:maud.deken@seniorencollectiefWF.nl)

Mevrouw Deken neemt dan contact met u op en maakt met u een afspraak om langs te komen voor een gesprek.

Het kan ook zijn dat u niet met ons wil praten maar liever gelijk officieel een klacht in wil dienen tegen ons. Als u dat liever heeft dan kan dat vanzelf ook!

Dat kan met de computer op 2 manieren:

1. U gaat naar de site [www.klachtenportaalzorg.nl](http://www.klachtenportaalzorg.nl) en u kunt daar het klachtenformulier invullen.
2. U kunt een e-mail sturen naar [info@klachtenportaalzorg.nl](mailto:info@klachtenportaalzorg.nl)



Als u geen computer heeft dan kunt u dat ook per brief doen.

U schrijft dan een brief met uw klacht en stuurt deze naar:  
Klachtenportaal Zorg  
Westerstraat 117  
1601AD Enkhuzen.