



Heb je een klacht?

Het kan gebeuren dat je een klacht hebt over Keiwerkt. Een klacht is dat je aangeeft dat je ontevreden bent over hoe je behandeld wordt door Keiwerkt in het algemeen, of door bijvoorbeeld een medewerker van Keiwerkt.

Wat te doen bij een (informele) klacht

- Bespreek de klacht met de directie of medewerker op een rustig tijdstip.
- Maak met de directie een afspraak om over de klacht te praten. Neem eventueel je ouders of wettelijk vertegenwoordiger(s) mee.
- Ga een gesprek aan met de vertrouwenspersoon van Keiwerkt.

Naam: Klasien Smitstra

Adres: Keiweg 2

Postcode en woonplaats; 8471 CX, Wolvega

Telefoonnummer: 0561-851066

Emailadres vertrouwenspersoon: klasien@dekinderkei.nl

- **OF** Schrijf een brief naar onze externe, onafhankelijke klachtencommissie. Vermeld in de brief:
 - Naam, adres, telefoonnummer en dat van de wettelijke vertegenwoordiger of van diegene die je helpt bij het maken van de brief,
 - De naam, adres en telefoonnummer van Keiwerkt en het referentienummer 5079 van Klachtenportaal Zorg en het onderwerp van de klacht of de persoon over wie je een klacht indient,
 - Een zo uitgebreid mogelijke beschrijving van de gebeurtenis waarover je een klacht hebt,
 - De reden waarom je hier een klacht over hebt,
 - 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 Keiwerkt langskomt om meer informatie te vragen aan jou en aan de directie. Binnen 6 weken krijg je bericht van de klachtencommissie met een oordeel over de klacht. De commissie geeft dan aan of de klacht terecht is en welke dingen Keiwerkt 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 of vind je op onze website www.keiwerkt.nl.

Wil je meer informatie?

Op www.klachtenportaalzorg.nl staat meer informatie over hoe je een klacht kunt oplossen en hoe de klachtencommissie werkt.

Ook op de website van de Inspectie voor de Gezondheidszorg is meer informatie te vinden, zie www.igz.nl.