

Uw ontevredenheid melden bij 'thuis

Bent u het niet eens met een keuze die **'thuis** heeft gemaakt of een besluit dat **'thuis** heeft genomen? Of heeft u een klacht over het handelen en het gedrag van een medewerker? Laat het ons weten! Want als we weten waarover u ontevreden bent, kunnen we er ook wat aan doen. In dit schema leggen we uit welke stappen u kunt nemen om uw klacht bij ons kenbaar te maken.

1 Contact opnemen met 'thuis

Neem contact op met **'thuis**. Een goed gesprek lost vaak al veel op. We horen graag persoonlijk van u waar u niet tevreden over bent en wat wij nog kunnen doen.



2 Schriftelijke klacht indienen

Bent u na het gesprek nog niet tevreden? Dan kunt u uw ontevredenheid schriftelijk melden bij **'thuis**.

U krijgt van ons een ontvangstbevestiging. Wij doen ons best om u binnen twee weken schriftelijk een bericht over de afhandeling van uw klacht toe te sturen.



3 In beroep gaan

Bent u het niet eens met de afwikkeling van uw klacht door **'thuis**? Dan kunt u dit schriftelijk laten weten aan de onafhankelijke klachtencommissie. We noemen dit 'in beroep gaan'.

Stuur een brief naar:
Klachtencommissie **'thuis**
Postbus 589, 5600 AN Eindhoven
of een e-mail naar:
okc.mijnthuis@gmail.com

U hoort binnen 3 weken of uw klacht wel of niet in behandeling wordt genomen.



4 Hoorzitting

Wordt uw klacht in behandeling genomen? Dan worden u en een vertegenwoordiger van **'thuis** gehoord tijdens een hoorzitting. Dit gebeurt binnen 8 weken na ontvangst van uw klacht. Beide partijen kunnen dan hun standpunt toelichten.



5 Beoordeling klachtencommissie

De klachtencommissie beoordeelt of **'thuis** het beleid van haar eigen organisatie goed heeft toegepast en heeft gehandeld volgens wettelijke regels. Uiterlijk 2 weken na deze zitting brengt de klachtencommissie een schriftelijk advies uit aan het bestuur van **'thuis**.



6 'thuis neemt een besluit

Het bestuur van **'thuis** neemt over dit advies binnen 2 weken een besluit. Dit besluit sturen we samen met het advies van de klachtencommissie naar u toe.



7 Naar de rechter

Bent u het niet eens met dit besluit? Dan kunt u als laatste uw situatie voorleggen aan de rechter.

