

Ben je niet tevreden?

Ga dan in gesprek met jouw contactpersoon!

Elke dag zijn we bezig om jou de beste en meest passende hulp te bieden. Hierbij proberen we altijd rekening te houden met jouw persoonlijke behoefte en voorkeur. Toch kan het voorkomen dat je ergens ontevreden over bent. Wij vinden het belangrijk dat je dit met ons deelt, ook al kan dit soms lastig zijn. Door jouw onvrede te bespreken kunnen wij actie ondernemen. Wij leren van jouw ervaringen en kunnen onze dienstverlening zo verbeteren. In dit overzicht geven we informatie en tips over hoe je jouw klacht bespreekbaar kunt maken. Bekijk voor meer informatie de [klachtenregeling](#) van Tintengroep.



Met wie neem je contact op als je niet tevreden bent?

Probeer eerst om met jouw contactpersoon en/of zijn leidinggevende in gesprek te gaan. Komen jullie samen niet tot een oplossing of bespreek je je klacht liever met iemand anders? Dan kun je een klacht sturen naar de directie van de organisatie. Je kunt ook contact opnemen met de onafhankelijke klachtenfunctionaris.



Klachtenfunctionaris

Bespreek je jouw klacht liever met iemand van buiten de sociaal werkorganisatie? Dan kun je contact opnemen met onze onafhankelijke klachtenfunctionaris. Je kunt jouw klacht op de volgende manieren delen:

Telefoon 088 030 5100 (algemeen telefoonnummer Tintengroep)

E-mail klachtenfunctionaris@tintengroep.nl

Post
Tintengroep
t.a.v. Klachtenfunctionaris
Schoolstraat 1
9461 AA, Gieten



Klachtencommissie

Je kunt je klacht ook voorleggen aan de klachtencommissie. Deze commissie kan jouw klacht dan verder onderzoeken. Heb je je klacht nog niet besproken met de klachtenfunctionaris? Dan kan de klachtencommissie voorstellen om eerst te proberen de klacht op te lossen met behulp van de klachtenfunctionaris. Je kunt de klachtencommissie per mail bereiken via: klachtencommissie@tintengroep.nl

Tips om je onvrede te bespreken

Voor het gesprek

- Bedenk voor jezelf in een aantal zinnen welke klacht(en) je hebt. En bedenk wat je van jouw contactpersoon verwacht om deze te verhelpen.
- Maak daarna een afspraak met de betrokken persoon/personen.
- Bedenk ook alvast of je iemand mee wilt nemen naar het gesprek. Omdat dat voor jou prettig is, of om je te helpen alles wat je bespreekt te onthouden.

Tijdens het gesprek

Lees deze tips door voordat je het gesprek voert.

- Beschrijf je klachten zoals jij ze ervaart, wees altijd eerlijk. Spreek jouw verwachtingen uit en benoem hierbij wat je van de ander nodig hebt.
- Ga samen na of je elkaar goed begrepen hebt.
- Bespreek eventuele onduidelijkheden of zaken die nog niet zijn besproken.
- Maak tot slot afspraken over de vervolgstappen.

Na het gesprek

- Neem de tijd om na te denken over het gesprek, de uitkomsten van het gesprek en jouw verwachtingen. Ben je tevreden over het gesprek?
- Zijn de vervolgstappen duidelijk?
- Zijn er belangrijke dingen die nog niet ter sprake zijn gekomen? Twijfel dan niet om nogmaals contact op te nemen.

