



Tom

IN DE  
BUURT

VOORLICHTINGSFOLDER KLACHTENPROCEDURE

## Tom Luistert

Ook als u niet tevreden bent

# Tom Luistert

## Ook als u niet tevreden bent

**Tom in de buurt streeft ernaar om iedereen zo goed mogelijk te ondersteunen of op weg te helpen. Toch kan het zijn dat het niet gaat zoals u verwacht of dat u niet tevreden bent over ons aanbod of de wijze van ondersteuning. Tom hoort dit graag van u. In deze folder leest u hoe u uw zorgen en bezwaren met ons kunt delen.**

Tom in de buurt is een samenwerkingsverband van 8 organisaties: Kwadraad, Participe, Gemiva SVG Groep, Kwintes, Ipse de Bruggen Maatwerk, De Binnenvest, WIJdeZorg en ActiVite.

### **De werkwijze van Tom**

Wij werken met zeven lokale teams: vijf wijkteams in Alphen aan den Rijn, één team in Kaag en Braassem en één team in Nieuwkoop.

Klachten worden in eerste instantie opgepakt door het betreffende team, eventueel met ondersteuning van de stuurder van het team.

### **Eerst samen in gesprek**

Bent u niet tevreden? Bespreek uw zorg of klacht eerst met uw contactpersoon bij Tom in de buurt. Soms is een oplossing dichterbij dan u denkt. Dan helpt het om samen hierover te praten.

Als dit niet de oplossing is, of wanneer u liever met iemand anders spreekt, kunt u dit aangeven bij het indienen van uw klacht.

### **Een klacht of bezwaar formeel kenbaar maken**

Wanneer u uw klacht formeel aan Tom kenbaar wilt maken, kunt u hiervoor terecht op onze website. Ga hiervoor naar [www.tomindebuurt.nl](http://www.tomindebuurt.nl).



# Tom Luistert

## Ook als u niet tevreden bent

### **Wie dient in?**

U kunt uw klacht zelf indienen. Dit kan ook worden gedaan door uw wettelijke vertegenwoordiger/zaakwaarnemer of iemand uit uw familie of kennissenkring die u daarvoor machtigt.

Ook nabestaanden van klanten kunnen namens hun familielid een formele klacht indienen bij Tom in de buurt.

### **Hoe meldt u de klacht ?**

Er zijn drie mogelijkheden:

#### **Contactformulier**

U kunt een klacht indienen via ons contactformulier. Deze vindt u op onze website [www.tomindebuurt.nl/contact](http://www.tomindebuurt.nl/contact). Via de keuzefilter kunt u aangeven dat het om een klacht gaat.

#### **Telefonisch**

Beschikt u niet over internet? Maak dan uw klacht telefonisch kenbaar via 088 900 45 67.

#### **Per post**

U kunt uw klacht ook per brief kenbaar maken. U kunt uw brief versturen naar:  
Tom in de buurt  
Postbus 92  
2400 AB Alphen aan den Rijn



# Tom Luistert

## Ook als u niet tevreden bent

### Wat doen wij?

1. Nadat wij uw klacht hebben ontvangen, krijgt u van ons een ontvangstbevestiging.
2. Binnen vijf werkdagen nadat wij u klacht hebben ontvangen neemt een van onze medewerkers contact met u op. Deze medewerker legt de klachtenprocedure aan u uit.
3. Mogelijk kan de klacht telefonisch met u worden besproken. Maar het kan ook zijn dat er een afspraak met u wordt gemaakt voor een persoonlijk gesprek met een of twee medewerkers van Tom in de buurt. Tijdens dit gesprek mag u altijd een kennis of familielid meenemen die met u meeluistert of aantekeningen maakt. Het doel van dit gesprek is om gezamenlijk tot een oplossing te komen. U kunt ook gebruik maken van onafhankelijke cliëntondersteuning. U kunt dit aanvragen via uw gemeente.
4. Indien het gesprek niet tot een oplossing heeft geleid kan een tweede gesprek nodig zijn.
5. Lukt het niet om tot een oplossing te komen tijdens deze gesprekken? Dan wordt uw klacht overgedragen aan de klachtencommissie van één van de organisaties die onder Tom in de buurt vallen. U hoort dan zo spoedig mogelijk welke commissie uw klacht verder behandelt, en hoe de procedure verder verloopt.



