

## **Klachtenprocedure**

Lees hier meer over de klachtenprocedure van Tienwerk

### **Klachten**

Ben je als cliënt of belangenbehartiger ontevreden over de zorg of begeleiding van Tienwerk, dan kun je een klacht indienen.

### **Interne procedure**

Misschien is er sprake van een misverstand en ben je geholpen met een duidelijke uitleg. Tienwerk kan je vragen beantwoorden of we kunnen samen op zoek gaan naar een oplossing. Blijf niet alleen met je klacht zitten maar ga met Tienwerk in gesprek. Zo verbetert Tienwerk de zorg, niet alleen voor jou, maar ook voor anderen.

Wat gebeurt er met je klacht?

- We maken een afspraak buiten de begeleiding om.
- Tienwerk probeert samen met jou tot een oplossing te komen.
- Helpt dit niet dan maken we een tweede afspraak waarbij je een derde meeneemt naar het gesprek.

Als daarmee de klacht niet is opgelost, kan je je wenden tot de externe partij met erkende geschilleninstantie met klachtenfunctionaris en geschillencommissie; de Zorg voor ZZP, waar Tienwerk zich bij heeft aangesloten.

### **Klachtencommissie van De Geschillencommissie Zorg**

Is je klacht onvoldoende opgelost, of duurt de afhandeling van je klacht langer dan zes weken, dan kun je je klacht indienen bij deze klachtencommissie van: Zorg voor ZZP.

De klacht kun je digitaal of via een vragenformulier indienen. De klachtencommissie zal je advies geven en bijstaan bij het formuleren van de klacht en het onderzoeken van de mogelijkheden om tot een oplossing te komen. Ze geeft aan wat de behandeling van de klacht kost.

Nadat de klachtencommissie de klacht heeft ontvangen, nemen zij de klacht in behandeling.