

## Klachtenprocedure De Denkmee'er

De Denkmee'er  
Versie 02-03-2025

Als je niet tevreden bent over de dienstverlening van De Denkmee'er, kun je een klacht indienen. Om je klacht op een goede manier te behandelen, heeft De Denkmee'er een klachtenprocedure.

De medewerkers van De Denkmee'er werken met veel plezier aan het leveren van goede zorg en begeleiding en doen dit zo zorgvuldig mogelijk. Toch kan er altijd iets zijn waarover je ontevreden bent. In iedere vorm van zorg en begeleiding kan het voorkomen dat zaken niet geheel naar wens verlopen. Het doel van de klachtenprocedure is het zo mogelijk wegnemen van de oorzaak van de klacht en het voorkomen van (soortgelijke) klachten in de toekomst. Daarom gaan wij hierover graag met je in gesprek om met jouw informatie ons werk te verbeteren.

De eenvoudigste en vaak ook de snelste oplossing is wanneer je rechtstreeks spreekt met degene, die naar jouw mening je ongenoegen heeft opgewekt. Zo'n gesprek kan verhelderend werken en mogelijk de oorzaak van je klacht wegnemen. Mocht dit onverhoopt geen optie zijn, of niet het beoogde resultaat hebben, dan kun je een klacht indienen.

### Een klacht indienen bij De Denkmee'er :

Je kunt je klacht op de volgende manieren aan ons doorgeven :

- telefonisch, via 06-30312537
- via het contactformulier op onze site,
- schriftelijk; stuur je brief naar:  
De Denkmee'er,  
Skoallewyk 17,  
9223NK Houtigehage.

In de brief vermeldt je:

- een omschrijving van je klacht,
- je naam,
- je adresgegevens,
- je telefoonnummer,
- je emailadres,
- je handtekening.

### Termijn :

Je kunt je klacht indienen tot 12 maanden nadat het feit waarover je een klacht wilt indienen, heeft plaatsgevonden, of tot 12 maanden nadat je van dat feit kennis had kunnen nemen.

### Reactie :

Zodra wij je klacht hebben ontvangen, ontvang je zo snel mogelijk een reactie van ons :

- Heb je je klacht via het contactformulier op onze site ingediend, ontvang je binnen 48 uur reactie,
- Heb je een brief gestuurd, ontvang je binnen 2 weken een reactie.

Mochten we er onverhoopt samen niet uitkomen, dan kun je je richten tot de externe geschillencommissie.

### De externe geschillencommissie (EZA) :

Wanneer we er op de hiervoor beschreven manier samen niet uitkomen, dan kun je contact opnemen met de externe geschillencommissie. De Denkmee'er heeft voor het behandelen van klachten een overeenkomst gesloten met de geschillencommissie Extramurale Zorgaanbieders (<https://geschillencommissie-eza.nl/>).

Dit is een onafhankelijke professionele en door het ministerie van VWS erkende geschillencommissie die namens je zorgverlener klachten in behandeling neemt.

Wanneer de externe geschillencommissie je klacht in behandeling neemt, start zij eerst een onderzoek naar de oorzaken van de klacht. Hierbij worden beide partijen in de gelegenheid gesteld om de geschillencommissie schriftelijk van informatie over het geschil te voorzien. Al naar gelang de aard van de klacht kan er een hoorzitting

plaatsvinden. De geschillencommissie beoordeelt of dit nodig is. De behandeling van de klacht door de geschillencommissie wordt afgerond met een officiële uitspraak. Deze volgt doorgaans binnen zes maanden na ontvangst van de klacht door de externe geschillencommissie. De uitspraak bestaat uit een oordeel over de gegrondheid van uw klacht en, indien van toepassing, een advies ter verbetering van de hulpverlening. De uitspraak van de externe geschillencommissie is bindend en wordt geanonimiseerd op de website van de geschillencommissie geplaatst.

### **Bescherming persoonsgegevens :**

De Denkmee'er verwerkt alleen de persoonsgegevens die je zelf aan ons verstrekt doordat je gebruik maakt van onze diensten.

Hoe en met welk doel wij je persoonsgegevens verwerken kun je lezen in ons privacy-reglement.

De Denkmee'er verkoopt je gegevens nooit aan derden en verstrekt deze uitsluitend indien dit nodig is voor de uitvoering van onze overeenkomst of om te voldoen aan een wettelijke verplichting.

Je hebt het recht om je persoonsgegevens in te zien, te laten corrigeren of te laten verwijderen.

Ook heb je het recht om de eventuele toestemming voor gegevensverwerking in te trekken of bezwaar te maken tegen de verwerking van je persoonsgegevens door De Denkmee'er.

Heb je een klacht over hoe De Denkmee'er omgaat met je persoonsgegevens, dan kun je een klacht indienen bij de nationale toezichthouder, de Autoriteit Persoonsgegevens, dat kan via de volgende link : <https://autoriteitpersoonsgegevens.nl/nl/contact-met-de-autoriteit-persoonsgegevens/tip-ons>).