

Klachtenregeling

Hoe kunt u een klacht indienen bij Tactus?

U heeft een klacht?

Het kan zijn dat u niet tevreden bent over de voorlichting, de behandeling, de begeleiding of de bejegening van Tactus. We hopen dan dat u dat zo snel mogelijk duidelijk maakt, zodat we kunnen kijken wat er aan de hand is. Dat geeft ons de mogelijkheid een oplossing te zoeken of een fout te herstellen.

Waar kunt een klacht indienen?

U kunt altijd een officiële schriftelijke klacht indienen bij de klachtencommissie. Dit kan door het schrijven van een brief, maar u kunt ook het Formulier Klachtenregeling hiervoor gebruiken. Deze is te vinden op onze website www.tactus.nl. Na ontvangst van uw schriftelijk klacht sturen wij u binnen vijf werkdagen een ontvangstbevestiging en informatie over de verdere procedure.

We stellen het echter op prijs dat u er eerst met uw contactpersoon bij Tactus probeert uit te komen. Als dat niet lukt, vraag dan naar zijn/haar circuitmanager en probeer het met hem/haar op te lossen.

Als u als cliënt gebruik maakt van onze zorg, dan kunt u ook een beroep doen op een patiëntenvertrouwenspersoon (PVP). De PVP informeert cliënten over hun rechten en ondersteunt hen bij het opkomen voor hun rechten. Ook begeleiding van cliënten bij klachten hoort daar bij. De PVP is niet in dienst van Tactus, maar van een onafhankelijke landelijke stichting. De PVP neemt de wens van de cliënt tot richtlijn. Voor meer informatie over de PVP kunt u:

- Bellen met de PVP helpdesk 0900 444 88 88 (€ 0,10 per minuut)
- Per e-mail informatie vragen via de knop contact op www.pvp.nl

Wat doet u als u niet tevreden bent over de klachtafhandeling?

Bent u niet tevreden over de klachtafhandeling door uw contactpersoon of de leidinggevende(n) dan kunt u alsnog een officiële schriftelijke klacht indienen bij de klachtencommissie. Deze commissie is onafhankelijk en bestaat uit externe deskundigen. De commissie zal altijd eerst nagaan of de klacht binnen Tactus al voldoende is behandeld. Zo niet, dan zal ze proberen alsnog een gesprek tussen u als klager en Tactus op gang te brengen. Eventueel met inschakeling van een Tactus bemiddelaar (een medewerker van Tactus). Pas als deze acties niets opleveren, of als u er van afziet, stelt de klachtencommissie een onderzoek in, hoort beide partijen en doet binnen twee maanden na indiening van de klacht een uitspraak. Deze uitspraak wordt naar u en de Raad van Bestuur van Tactus gestuurd.

Hulpverlening

U kunt uw klacht sturen naar:

Tactus Verslavingszorg

Klachtencommissie

Antwoordnummer 851

7400 WB Deventer

Voor informatie kunt u bellen met Tactus:

0570 50 01 00 en vragen naar de klachtencommissie.

Reclassering

De Reclassering kent een aparte klachtencommissie met een eigen klachtenprocedure.

U kunt uw brief met daarin uw klacht sturen naar:

Klachtencommissie Reclassering

Postbus 8345

3503 RH Utrecht

Voor meer informatie kunt u bellen met Tactus:

0570 50 01 00 en vragen naar de klachtencommissie.

Op de website van het Nederlandse Patiënten Consumenten Federatie (NPCF) kunt u ook antwoorden vinden op vragen die u heeft als u een klacht in wilt dienen. Zie www.npcf.nl.