

KLACHTENPROCEDURE



d.d. 1 januari 2017

Wij zijn lid van branchecoöperatie NBEC en streven gezamenlijk naar tevreden cliënten. We doen allemaal ons uiterste best u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Als u toch vindt dat iemand van ons u onjuist heeft bejegend of wij in onze zorg- / dienstverlening tekort schieten, dan willen wij dat graag van u horen.

Wanneer u ontevreden bent, laat het weten. U kunt het eerst bespreken met uw individueel begeleider of zijn/haar leidinggevende. Ook kunt u de klacht bespreken of schriftelijk melden bij de onafhankelijke klachtenfunctionaris van de NBEC. Uw klacht kunt u kenbaar maken via:

- Telefoonnummer 036-5483146, op werkdagen bereikbaar van 8:30 tot 17:30 uur.
- Per brief naar NBEC, Postbus 30070, 1303 AB Almere
- Per e-mail naar klachtenfunctionaris@nbec.nl

Het klachtenreglement ligt ter inzage op ons kantoor. Elke klacht wordt persoonlijk en in vertrouwen behandeld.

Wanneer u eerst met een vertrouwenspersoon wilt spreken, kan dat ook. Zie hiervoor de NBEC infofolder: Vertrouwenspersonen

Het schriftelijk melden van een klacht:

Stap 1: Stuur een brief met uw klacht naar de NBEC klachtenfunctionaris (via e-mail of per post > *zie adressen hierboven genoemd*), beschrijf in het kort wat er, wanneer is gebeurd. Geef aan welke fouten er zijn gemaakt en door wie. Vermeld uw naam, adres, telefoonnummer en de datum.

Stap 2: U krijgt van de klachtenfunctionaris te horen wat de volgende stappen zijn.

Stap 3: De klachtenfunctionaris zal na een gesprek met u, eventueel samen met u en uw zorgaanbieder, via een gesprek trachten de klacht op te lossen.

Stap 4: U ontvangt schriftelijk antwoord wat er met uw klacht is gedaan.