

# ***Informatiefolder*** **Klachtenprocedure**

V3, d.d. 1 augustus 2015

Als zorgaanbieder/-ondersteuner zijn wij lid van de NBEC en streven wij naar tevreden cliënten. We doen ons uiterste best u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Als u 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 of een klacht heeft, kunt u dat op verschillende manieren kenbaar maken. U kunt het bespreken met uw begeleider of zijn/haar leidinggevende of u kunt de klacht schriftelijk indienen bij de onafhankelijke klachtencommissie zoals hieronder beschreven.

Als u hulp nodig heeft bij hoe te handelen bij een ongewenste gedraging of bij het indienen van een klacht, kunt u ook contact opnemen met de cliëntvertrouwenspersoon. Deze is te bereiken via het e-mailadres: [vertrouwenspersoon@nbec.nl](mailto:vertrouwenspersoon@nbec.nl) of via het telefoonnummer: 036-5483146 (op werkdagen bereikbaar van 8:30 tot 17:30 uur).

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

## Het schriftelijk melden van een klacht:

### Stap 1:

Stuur een brief met uw klacht naar de klachtencommissie van de NBEC (*zie adres onderaan deze pagina*), 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 een ontvangstbevestiging en informatie over de verdere procedure van de klachtencommissie.

### Stap 3:

De klacht wordt door de klachtencommissie wel of niet ontvankelijk verklaard. Bij verdere behandeling eventueel mogelijkheid tot hoor en wederhoor.

### Stap 4:

U ontvangt schriftelijk een uitspraak over de klacht.

*Postadres:*  
Klachtencommissie NBEC  
Postbus 30070  
1303 AB ALMERE