

# **Klachtenprocedure**

**BIJ ONS VOOR ELKAAR**

## **Klachtenprocedure BIJ ONS VOOR ELKAAR**

### **Inleiding:**

De medewerkers van BIJ ONS VOOR ELKAAR doen hun werk zo nauwkeurig mogelijk en met een zo goed mogelijke inzet. Het kan echter zijn dat u toch niet tevreden bent over het contact met een van onze collega's.

De klachtenprocedure die BIJ ONS VOOR ELKAAR hanteert, zorgt ervoor dat aan klachten op verantwoorde wijze aandacht besteed wordt. Het doel van de klachtenprocedure is dan ook, het zo mogelijk wegnemen van de oorzaak van de klacht en het voorkomen van (soortgelijke) klachten in de toekomst.

### **Ideeën en klachten of complimenten:**

BIJ ONS VOOR ELKAAR streeft naar goede zorgverlening. Het kan echter zijn dat u ergens niet helemaal tevreden over bent en suggesties heeft om onze zorgverlening te verbeteren. Of misschien is u opgevallen wat voor verbetering in aanmerking komt. Laat het ons weten zodat er iets mee gedaan kan worden.

### **Direct bespreken:**

De eenvoudigste en vaak ook de snelste oplossing is wanneer u rechtstreeks spreekt met degene, die naar uw mening uw ongenoegen heeft opgewekt. Zo'n gesprek kan verhelderend werken en mogelijk de oorzaak van uw klacht wegnemen. Onze ervaring is dat het bespreken van onvrede of een klacht vaak helpt. Mocht dit onverhoopt geen optie zijn, of niet het beoogde resultaat hebben, dan kunt u de onderstaande wegen bewandelen.

### **Contact opnemen met BIJ ONS VOOR ELKAAR:**

Helaas blijkt het niet altijd mogelijk een klacht of ongenoegen in gesprek met de medewerker op te lossen. Het kan bijvoorbeeld gebeuren dat een medewerker de klacht niet deelt of de klacht niet kan oplossen. Ook komt het voor dat iemand de klacht liever niet bij de medewerker neerlegt of dat moeilijk vindt. Een klacht kan daarom ook rechtstreeks aan de directie voorgelegd worden. U wendt zich tot BIJ ONS VOOR ELKAAR zelf.

U kunt bellen of mailen naar:

BIJ ONS VOOR ELKAAR, t.a.v. directie

Tel: 06-50473430

E-mail: [l.engels@BIJONSVOORELKAAR.nl](mailto:l.engels@BIJONSVOORELKAAR.nl), website: [www.BIJONSVOORELKAAR.nl](http://www.BIJONSVOORELKAAR.nl)

De klacht bevat tenminste;

- Naam, adres e-mailadres en telefoonnummer;
- Naam van diegene waar de klacht betrekking op heeft;
- Omschrijving van de klacht;
- Relevante informatie over de klacht (feiten, omstandigheden of gebeurtenissen met betrekking tot het ontstaan van de klacht.

### **Geschillencommissie**

Hoewel wij aanraden eerst van bovenstaande mogelijkheden gebruik te maken, staat de gang naar de Geschillencommissie op elke moment open. De Geschillencommissie is onafhankelijk.

[www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl)