



## infoblad

Alle medewerkers van Stichting Nicole's Huiskamer streven naar (zeer) tevreden cliënten. We doen ons uiterste best u zo goed mogelijk te ondersteunen. Als u desondanks vindt dat iemand van ons u onjuist heeft bejegend, dan willen wij dat graag weten, zodat wij kunnen leren van uw feedback.

Wanneer u ontevreden bent of een klacht heeft, kunt u dit op verschillende manieren kenbaar maken;

- 1) U kunt het bespreken met de begeleider
- 2) U kunt het bespreken met zijn/haar leidinggevende
- 3) U kunt de klacht schriftelijk bij de leiding indienen
- 4) Indien u hulp nodig heeft, hoe te handelen bij het indienen van een klacht, kunt u ook contact opnemen met de klachtenfunctionaris van de stichting te weten mw. Lotte de Gruijter.

### PROCEDURE VOOR HET SCHRIFTELIJK INDIENEN VAN EEN KLACHT:

*Stap 1:* Stuur uw brief met de klacht, voorzien van datum en ondertekend, naar de klachtenfunctionaris, beschrijf in het kort wat er, wanneer is gebeurd. Geef aan welke fouten er volgens u gemaakt zijn en door wie. Vermeld uw naam, adres en telefoonnummer.

*Stap 2:* U stuurt uw klacht naar de klachtenfunctionaris. Een ontvangstbevestiging en informatie over de verdere procedure wordt u door de klachtenfunctionaris toegestuurd. Er is de mogelijkheid tot hoor en wederhoor. Geeft u in uw brief ook aan of u gebeld wilt worden over uw klacht.

*Stap 3:* U ontvangt per post de uitkomst van of het advies met betrekking tot de klacht.

*Klachtenfunctionaris*

*Mw. L. L. de Gruijter*

*'t Horntje 7*

*1862 BB Bergen Of mail naar: [lotte@nicolehuiskamer.org](mailto:lotte@nicolehuiskamer.org) Of bel naar: 06 11011012*

Elke klacht wordt persoonlijk en in vertrouwen door onze onafhankelijke klachtenfunctionaris behandeld. Een ingediende klacht zal worden behandeld conform de regels van het klachtenreglement. Het klachtenreglement ligt ter inzage op het kantoor van Nicole's Huiskamer en staat op de website.

Wij zijn lid van het klachtenportaal en geven hieronder nog twee opties voor klachtafhandeling.

### JEUGDSTEM

U kunt ook terecht bij Jeugdstem (voormalig AKJ). De vertrouwenspersonen van Jeugdstem weten alles over de Jeugdwet en de rechtspositie van kinderen, jongeren en hun (pleeg)ouders. Zij luisteren, denken in oplossingen, en geven advies over welke stappen u het best kunt zetten. Jeugdstem biedt ook ondersteuning wanneer u een klacht wilt indienen. U kunt op werkdagen van 09:00 tot 17:00 uur gratis bellen naar: 088-555 1000 of kijk voor meer informatie op de website: <https://jeugdstem.nl/contact>

### KLACHTENPORTAAL

Het kan gebeuren dat geleverde zorg niet voldoet aan uw verwachting. Lukt het niet om uw klacht samen met uw zorgverlener naar tevredenheid op te lossen, dan staat het klachtenportaal u graag bij. U kunt uw klacht indienen bij Klachtenportaal Zorg over de geleverde zorg. Zij komen dan naar u toe voor een gesprek. De rol van de klachtenfunctionaris is die van bemiddelaar. Hij of zij overlegt dus ook met de zorgaanbieder. Als u uiteindelijk samen met de klachtenfunctionaris en de zorgaanbieder om tafel gaat, ligt de oplossing vaak al binnen handbereik. U kunt op werkdagen van 09:00 tot 12:00 uur bellen naar: 0228-322 205 of kijk voor informatie op de website: <https://klachtenportaalzorg.nl/contact>