

Klachtenregeling de Zorg-Makelaar.

Hebt u een klacht?

Het kan gebeuren dat u een klacht heeft over de dienstverlening van de Zorg-Makelaar. Een klacht is dat u aangeeft dat u ontevreden bent over de dienstverlening van de Zorg-Makelaar. De klachtenprocedure heeft u schriftelijk ontvangen in het pakket welkomsinformatie en kunt u vinden op de website van de Zorg-Makelaar.

Wat te doen bij een klacht?

Bespreek de klacht met de Zorg-Makelaar, dit kan in een persoonlijk gesprek of via de telefoon. De klacht wordt schriftelijk vastgelegd op een klachtenformulier.

Wat doet de Zorg-Makelaar met uw klacht?

- De klacht wordt geanalyseerd en geëvalueerd, zodat de oorzaak van de klacht wordt achterhaald.
- Op basis van de analyse wordt een corrigerende maatregel genomen om de klacht op te lossen.
- Op basis van de evaluatie wordt een preventieve maatregel ter voorkoming genomen.
- Wanneer er naar aanleiding van een klacht een corrigerende preventieve maatregel wordt genomen en deze van toepassing is op de cliënt, dan dient dit naar de cliënt te worden gecommuniceerd.
- Er volgt binnen 5 dagen een schriftelijke reactie van de Zorg-Makelaar op uw klacht.

Helpt dit niet?

Schrijf een brief naar de klachtencommissie van het NBEC.

Vermeld in de brief:

- Uw naam, adres en telefoonnummer.
- De naam, adres en telefoonnummer van de betreffende Zorg-Makelaar.
- Een beschrijving van de situatie waarover de klacht gaat.
- De reden waarom u hier een klacht over heeft.
- Een beschrijving van de acties die u al heeft ondernomen om tot een oplossing te komen.
- Stuur uw brief naar:

De klachtencommissie van de NBEC zal uw klacht onderzoeken. Het kan zijn dat u wordt gebeld door de klachtencommissie of dat zij een afspraak met u maken voor een persoonlijk gesprek.

Na het onderzoek ontvangt u schriftelijk bericht van de klachtencommissie waarin wordt aangegeven of de klacht gegrond of ongegrond is verklaard en waar punten van verbetering liggen.

Wilt u meer informatie?

Op [www. NBEC.nl](http://www.NBEC.nl) vindt u informatie over het oplossen van een klacht en hoe de klachtencommissie van de NBEC te werk gaat.

Op www.ikg-flevoland.nl staat alle informatie over klachten mogelijkheden. U kunt ook daar de klacht voorleggen.