

Klachtenregeling Stichting Nabestaandenzorg

Bent u niet tevreden over de manier waarop u bent geholpen door een vrijwilliger of medewerker van Stichting Nabestaandenzorg? Dan horen wij dat graag. Wij nemen klachten van deelnemers serieus en zien deze als een kans om onze ondersteuning te verbeteren. In dit klachtenreglement leest u hoe wij met klachten omgaan. Ons doel is om te leren van ervaringen en zo beter naast nabestaanden te kunnen staan en hen te ondersteunen.

Wanneer is er sprake van een klacht?

U kunt een klacht indienen wanneer:

- u niet tevreden bent over de wijze waarop u door ons bent geholpen; of
- uw klacht betrekking heeft op gedragingen en/of uitlatingen van een vrijwilliger of medewerker van Stichting Nabestaandenzorg.

Heeft de gedraging of uitlating waarover u klaagt langer dan één jaar geleden plaatsgevonden? Dan kan het voor ons lastig zijn om de situatie nog goed te onderzoeken. Wij gaan echter altijd graag met u in gesprek.

Hoe dient u een klacht in?

U kunt uw klacht schriftelijk indienen

Per post

Stichting Nabestaandenzorg
Vergierdeweg 458
2026 BJ Haarlem

Per e-mail

info@stichting-nabestaandenzorg.nl

Wanneer krijgt u een reactie?

- Binnen 5 werkdagen ontvangt u een schriftelijke bevestiging van ontvangst van uw klacht.
- Binnen 4 weken ontvangt u een inhoudelijke reactie.
- Indien nodig nodigen wij u uit voor een persoonlijk gesprek.

Hoe behandelt Stichting Nabestaandenzorg uw klacht?

- Wij onderzoeken uw klacht zorgvuldig.
- De klacht wordt behandeld door een persoon die niet betrokken is bij de situatie waarover u klaagt.
- Indien nodig vragen wij u om een toelichting. Van dit gesprek maken wij een verslag. Dit verslag ontvangt u en, indien van toepassing, de persoon op wie de klacht betrekking heeft.
- Wanneer wij informatie van derden nodig hebben, vragen wij vooraf uw toestemming.
- U ontvangt schriftelijk bericht over de uitkomst van het onderzoek en eventuele maatregelen.
- Stichting Nabestaandenzorg registreert klachten om hiervan te leren. Daarbij leggen wij de aard van de klacht en eventuele maatregelen vast.
- Alle klachten worden vertrouwelijk behandeld.