

## Klachtenreglement Stichting Nabestaandenzorg

Bent u niet tevreden over hoe u geholpen bent door een vrijwilliger of medewerker van stichting Nabestaandenzorg? Dat willen wij dan graag horen! Stichting Nabestaandenzorg neemt klachten van haar cliënten heel serieus. Daarom hebben we een klachtenreglement. Hierin staat beschreven hoe wij omgaan met klachten. Ons doel is om te leren van fouten en daardoor beter te leren hoe we naast mensen kunnen staan en hen kunnen ondersteunen.

### U hebt een klacht

- U bent niet tevreden over hoe u door ons geholpen bent of uw klacht kan gaan over gedragingen en/of uitlatingen van onze vrijwilligers.
- Is de gedraging en/of uitlating waarover u klaagt langer dan een jaar geleden? Dan is het voor ons erg moeilijk om er goed op in te gaan. We gaan wel altijd graag in gesprek.

### Hoe dien ik mijn klacht in

U kunt uw klacht per post sturen naar Stichting Nabestaandenzorg, Stelling 45, 1981 LL Velsen-Zuid. Of U kunt uw klacht mailen naar [info@stichting-nabestaandenzorg.nl](mailto:info@stichting-nabestaandenzorg.nl).

### Wanneer krijg ik een reactie

- U krijgt binnen 5 werkdagen een schriftelijke ontvangstbevestiging van uw klacht.
- U krijgt binnen 4 weken een inhoudelijke reactie op uw klacht. Vaak nodigen we u ook nog uit voor een persoonlijk gesprek.

### Hoe behandelt Stichting Nabestaandenzorg mijn klacht

- We onderzoeken uw klacht.
- De persoon die de klacht behandelt, is zelf niet betrokken bij de zaak waar u over klaagt.
- We kunnen u om een toelichting vragen. Van dit gesprek maken we een verslag. Dit verslag sturen we naar u en de persoon waarover de klacht gaat.
- Als we informatie van derden hiervoor nodig hebben, vragen we u vooraf om toestemming.
- We informeren u schriftelijk over de uitkomst van het onderzoek. Ook laten we weten welke (eventuele) maatregelen we hebben genomen of gaan nemen.
- Stichting Nabestaandenzorg legt alle klachten vast om er van te kunnen leren. We registreren de aard van de klacht en de getroffen maatregelen.
- Alle klachten van onze klanten behandelen we vertrouwelijk.