

## **Klachtenprocedure Begeleiden voor iedereen**

Wij verzoeken u, indien u een klacht heeft, contact op te nemen met Albert Meijerink voor telefonisch overleg over het probleem of voor het maken van een afspraak.

## **Formele schriftelijke klacht**

Als uw probleem na een gesprek niet is opgelost of als de klacht zich niet leent voor een persoonlijk gesprek, kunt u een formele schriftelijke klacht indienen.

## **Hoeveel tijd heeft u om uw klacht in te dienen?**

U hebt twaalf maanden de tijd om uw klacht in te dienen. Deze twaalf maanden gaan in op het moment dat uw klacht ontstaat.

## **Waar kunt u uw klacht indienen?**

U kunt uw klacht schriftelijk indienen bij  
Albert Meijerink  
Vecht 35  
2911 EL Nieuwerkerk a/d IJssel  
of [info@begeleidenvooriedereen.nl](mailto:info@begeleidenvooriedereen.nl)

## **Wat gebeurt er met uw klacht?**

Alle klachten worden vertrouwelijk behandeld. Begeleiden voor iedereen

- verstuurt binnen twee weken een ontvangstbevestiging van uw klacht waarin de afhandeltermijn wordt vermeld
- vraagt om aanvullende informatie bij de medewerker(s) die informatie hebben over de genoemde klacht
- vraagt u eventueel om aanvullende informatie
- beoordeelt alle informatie en weegt de argumentatie van beide kanten
- neemt een definitief standpunt in binnen 4 weken na het indienen van de klacht. Indien dit niet mogelijk is binnen deze termijn wordt met rede omkleed een andere termijn vastgesteld.
- informeert u schriftelijk over dit standpunt en geeft argumenten waarom tot dit standpunt gekomen is
- nodigt u uit om het besluit te kunnen bespreken.
- Zorgt voor afhandeling van het besluit binnen 14 dagen na de schriftelijke bevestiging. Indien dit niet mogelijk is binnen deze termijn wordt met rede omkleed een andere termijn vastgesteld.
- zorgt voor een correcte registratie in de klachtenadministratie

## **Wat registreren wij van uw klacht?**

Begeleiden voor Iedereen houdt van uw klacht een administratie bij. Hierin staan de volgende gegevens:

- uw naam, adres en woonplaats
- uw klacht
- een nadere omschrijving van uw klacht
- de datum waarop u uw klacht heeft ingediend
- de namen van de medewerkers die beschikken over informatie over uw klacht
- de betreffende training of activiteit
- de gevoerde correspondentie over de klacht
- de status van de klacht (in behandeling / afgehandeld)
- de datum en wijze van afhandeling van de klacht
- de eindbeoordeling van de klacht (gegrond / ongegrond)

Wij bewaren de administratie van uw klacht tot één jaar na afhandeling. U kunt tijdens de behandeling van uw klacht, maar ook daarna, uw gegevens opvragen uit de klachten-administratie.

## **Wat kunt u doen als u het niet eens bent met het genomen besluit?**

Als uw klacht ongegrond wordt verklaard en u bent het daar niet mee eens of als u het oneens bent met de voorgestelde oplossing, dan kunt u zich richten tot de beroepscommissie. Deze commissie bestaat uit twee personen.

U kunt uw bezwaar schriftelijk richten aan Cynthia Hopmans, voorzitter van de klachtencommissie Begeleiden voor Iedereen via de mail, [Cynthiahopmans@ziggo.nl](mailto:Cynthiahopmans@ziggo.nl)

De klachtencommissie neemt in de regel binnen acht weken na ontvangst van uw bezwaar een besluit. Indien dit niet mogelijk is, wordt u hiervan schriftelijk in kennis gesteld en wordt u geïnformeerd over de termijn waarbinnen het besluit genomen zal worden. Het oordeel van de klachtencommissie is bindend voor Begeleiden voor Iedereen.

Begeleiden voor Iedereen zorgt voor afhandeling van het oordeel van de klachtencommissie binnen 14 dagen na de schriftelijke bevestiging van het oordeel. Indien dit niet mogelijk is binnen deze termijn wordt met rede omkleed een andere termijn vastgesteld.

De bovenstaande procedure sluit niet uit dat u zich tot de burgerlijke rechter kunt wenden.