

Klachtenregeling - Stichting Beacura

Inleiding

Bij Stichting Beacura willen we dat jij je gehoord en goed geholpen voelt. Maar soms kan het gebeuren dat je **niet tevreden** bent over de zorg of begeleiding die je krijgt.

👉 **Heb je een klacht?** Dan willen we dat graag samen met jou oplossen. Dit kan op een **makkelijke en veilige manier**.

💡 **Goed om te weten:**

- Je klacht wordt vertrouwelijk behandeld.
- Je klacht wordt serieus genomen.
- Je mag altijd hulp vragen bij het indienen van een klacht.

Stap 1: Bespreek het eerst met je begeleider

Het is altijd goed om je klacht **eerst** te bespreken met je persoonlijk begeleider of een andere medewerker die je vertrouwt. Soms kan het probleem **meteen opgelost** worden.

💬 **Vind je het moeilijk om dit gesprek te voeren?** Vraag iemand die je vertrouwt om je te helpen, zoals een familielid of mentor.

Stap 2: Dien een klacht in bij de klachtenfunctionaris

Kom je er niet uit met je begeleider of voel je je niet gehoord? Dan kun je **een klacht indienen** bij de **klachtenfunctionaris** van Stichting Beacura.

📌 **Hoe dien je een klacht in?**

✉ **Mail naar:** klachten@beacura.nl

☎ **Bel naar:** 0223-698721

📍 **Of vertel je klacht in een gesprek.**

De klachtenfunctionaris luistert naar je klacht en zoekt **samen met jou** naar een oplossing.

Stap 3: Onafhankelijke klachtencommissie

Als we er samen niet uitkomen, dan kun je de klacht **doorsturen** naar een **onafhankelijke klachtencommissie**. Dit betekent dat iemand van buiten Stichting Beacura naar jouw klacht kijkt.

Waar kun je terecht?

 **Website:** www.erisietsmisgegaan.nl

 **E-mail:** info@erisietsmisgegaan.nl

 **Telefoonnummer:** 035-2031585

 **Let op:** Soms zijn hier kosten aan verbonden. Vraag hiernaar voordat je de klacht indient.


Vertrouwelijkheid en Privacy

- Jouw klacht wordt **vertrouwelijk** behandeld.
- Niemand buiten de betrokken personen krijgt de informatie over jouw klacht.
- De persoon over wie de klacht gaat, **beslist niet mee** over jouw klacht.

Vragen? Meer informatie?

Heb je vragen over de klachtenprocedure of weet je niet waar je moet beginnen? Neem contact op!

 **Stichting Beacura**

 **Telefoon:** 0223-698721

 **E-mail:** klachten@beacura.nl

 **Website:** www.stichtingbeacura.nl