

Klachtenregeling Stichting Beacura

Inleiding

Bij Stichting Beacura vinden wij het belangrijk dat jij je gehoord en serieus genomen voelt. Toch kan het gebeuren dat je niet tevreden bent over de zorg of begeleiding die je ontvangt.

Heb je een klacht? Dan kijken we graag samen met jou hoe we dit op een zorgvuldige en veilige manier kunnen oplossen.

Goed om te weten

- Je klacht wordt vertrouwelijk behandeld
- Je klacht wordt serieus genomen
- Je kunt gratis hulp krijgen bij het indienen van een klacht
- Het indienen van een klacht heeft geen gevolgen voor je zorg

Stap 1: Bespreek je klacht met je begeleider

In veel gevallen helpt het om je klacht eerst te bespreken met je persoonlijk begeleider of een andere medewerker die je vertrouwt. Vaak kan een probleem op deze manier snel worden opgelost.

Vind je dit lastig? Dan mag je altijd iemand meenemen of vragen om ondersteuning, zoals een familielid, mentor of vertrouwenspersoon.

Stap 2: Klacht indienen bij de klachtenfunctionaris

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

De klachtenfunctionaris:

- luistert naar jouw verhaal
- helpt je bij het formuleren van je klacht
- denkt mee over mogelijke oplossingen
- werkt onafhankelijk en onpartijdig
- doet geen uitspraak over de klacht

Zo kun je een klacht indienen:

E-mail: klachten@beacura.nl

Persoonlijk gesprek: in overleg mogelijk

Contactgegevens Stichting Beacura:

Julianaplein 30–32

1781 HC Den Helder

Telefoon: 0223 – 69 87 21

E-mail: admin@beacura.nl

Wij streven ernaar om klachten zorgvuldig en binnen uiterlijk 6 weken af te handelen. Als er meer tijd nodig is, word je hierover geïnformeerd.

Stap 3: Onafhankelijke geschillencommissie

Als je niet tevreden bent over de afhandeling van je klacht, kun je deze voorleggen aan een onafhankelijke geschillencommissie, waarbij Stichting Beacura is aangesloten.

Geschilleninstantie: Er is iets misgegaan

Website: www.erisietsmisgegaan.nl

E-mail: info@erisietsmisgegaan.nl

Telefoon: 035 – 203 15 85



Voor het indienen van een geschil kan een eigen bijdrage gelden. De geschillencommissie kan je hierover informeren.

Vertrouwelijkheid en privacy

- Jouw klacht wordt vertrouwelijk behandeld
- Alleen betrokken personen hebben toegang tot de klachtinformatie
- De persoon over wie de klacht gaat, heeft geen invloed op de afhandeling van de klacht

Vragen of hulp nodig?

Heb je vragen over deze klachtenregeling of weet je niet waar je moet beginnen? Neem gerust contact met ons op.

Stichting Beacura

Telefoon: 0223 – 69 87 21

E-mail: klachten@beacura.nl

Website: www.stichtingbeacura.nl