



# 1. Klachtenregeling

## Klachten? Vertel het ons!

De zorgverleners van Encuentro Zorgt proberen hun werk zo goed mogelijk te doen. Als u niet tevreden bent over de zorg of begeleiding, vinden we het belangrijk dat u dit in eerste instantie met uw zorgverlener of begeleider bespreekt. Uw klachten kunnen helpen om de zorg of begeleiding die u krijgt te verbeteren! Dit kan mondeling en/of schriftelijk. Als het gesprek met de zorgverlener voor u geen oplossing biedt, kunt u uw klacht uiteraard ook aan de leidinggevende voorleggen. Degene die uw klacht in behandeling neemt, registreert uw klacht via het meldingsformulier Registratie klacht. U kunt dit digitale formulier ook zelf invullen en ontvangt dan na verzending een melding op uw scherm "Uw gegevens zijn ontvangen en worden in behandeling genomen" en een afschrift in het door u ingevulde emailadres. U kunt ook de bijlage printen en daarin uw melding doen. Over uw klacht voert u één of meerdere gesprekken. De afhandeling van de klacht vindt binnen zes weken plaats. Mondelinge klachten worden door Encuentro Zorgt afgerond met een eindgesprek. Een schriftelijke klacht wordt met een brief beantwoord.

## De klachtenfunctionaris

Als u ondersteuning wilt bij het kenbaar maken van uw klacht, biedt de klachtenfunctionaris een luisterend oor en helpt u bij het verwoorden van uw klacht. De klachtenfunctionaris is onafhankelijk en niet in dienst van Encuentro Zorgt. De klachtenfunctionaris kan u ondersteunen bij het bespreekbaar maken of op papier zetten van uw klacht, maar doet geen uitspraak over de klacht zelf. De klachtenfunctionaris kan u wel tips of adviezen geven, zodat u de kwestie zelf op kunt pakken. Zo nodig kan de klachtenfunctionaris ook daadwerkelijk ondersteuning bieden tijdens een gesprek met een zorgverlener of leidinggevende. De klachtenfunctionaris heeft geheimhoudingsplicht en de ondersteuning is altijd extra en tijdelijk. U kunt uw klacht indienen bij de interne klachten commissie van Encuentro zorgt:

[info@encuentrozorgt.nl](mailto:info@encuentrozorgt.nl)

en/of per post aan de:

Interne klachtencommissie Encuentro Zorgt Molenkade  
60, 1115AC te Duivendrecht.



## 2. Onafhankelijke klachtencommissie: klachten behandeling buiten Encuentro Zorgt

Indien u niet tevreden bent over de klachtbehandeling van Encuentro Zorgt of wanneer u ervoor kiest, is het mogelijk dat u uw klacht rechtstreeks voorlegt aan een externe, onafhankelijke klachtencommissie. Dit kunt u doen door uw klacht schriftelijk in te dienen bij de klachtencommissie. De schriftelijke klacht kan (desgewenst via het formulier Registratie klacht in te vullen of anderszins in bijvoorbeeld het format van de bijlage) per mail of als scan worden ingediend bij:

[info@klachtenportaalzorg.nl](mailto:info@klachtenportaalzorg.nl)

en/of per post aan de:

Klachtenportaal Zorg  
Westerstraat 117, 1601 AD Enkhuizen  
0228-322205

De ontvangst van uw klacht wordt schriftelijk bevestigd. U wordt als klager hierbij op de hoogte gesteld van het verloop van de procedure. De klachtenfunctionaris bewaakt de termijnen en ziet erop toe dat uw klacht zorgvuldig wordt behandeld. Hij houdt u als klager, eventueel betrokkenen en Encuentro Zorgt op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht. De klacht dient zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen zes weken na ontvangst van het klaagschrift te worden afgehandeld.

### Vertrouwenspersonen

Omdat Encuentro Zorgt lid is van NBEC kunt u contact opnemen met de vertrouwenspersoon die gratis tot uw beschikking is vanuit NBEC. Dit zijn mevrouw Will van Schendel en mevrouw Karin van der Linde. Wat kunnen wij voor jou betekenen? Dit kun je lezen in de bijlage onderaan deze pagina.

### Bereikbaarheid NBEC vertrouwenspersoon

Telefoonnummer 036-5483146, op werkdagen bereikbaar van 8:30 tot 17:30 uur.  
Ook kun je een e-mail sturen aan: [vertrouwenspersoon@nbec.nl](mailto:vertrouwenspersoon@nbec.nl)