

Klacht indienen over het Zorg en Veiligheidshuis

Bent u ontevreden over het zorg- en veiligheidshuis? Bespreek uw onvrede met uw directe contactpersoon. Mochten we samen niet tot een oplossing komen, dan kunt u een klacht indienen.

Indienen

- Online: maak gebruik van het contactformulier op deze website
- Schriftelijk – te richten aan:
De manager Zorg en Veiligheidshuis Baronie Breda
Postbus 3924
4800 DX Breda

In uw schriftelijke klacht moet staan:

- De datum waarop u uw klacht indient;
- De datum van het voorval waarover de klacht gaat;
- Uw naam en contactgegevens;
- Een omschrijving van de gebeurtenis waarover u klaagt;
- Wat u vindt dat het Zorg en Veiligheidshuis moet doen met uw klacht.

Klacht ingediend – en nu?

De medewerker die de klacht behandelt, neemt binnen een week na ontvangst van de klacht telefonisch of schriftelijk contact met u op. U krijgt dan:

Een bevestiging van de inhoud van uw klacht. Zo nodig wordt u gevraagd om verduidelijking;

- Uitleg over de afhandeling van uw klacht;
- Informatie over de mogelijkheden om uw klacht toe te lichten;
- De naam van de persoon die uw klacht behandelt (dat is nooit de persoon over wie de klacht gaat);
- Uitsluitel of uw klacht volledig is en dus kan worden behandeld.

Antwoord binnen zes weken

U krijgt, tenzij anders met u is afgesproken, binnen zes weken na ontvangst van uw klacht schriftelijk antwoord. Daarin staat:

- Een samenvatting van uw klacht;
- De resultaten uit het onderzoek naar uw klacht;
- De conclusies;
- De eventuele stappen die er worden genomen naar aanleiding van uw klacht.

Als het Zorg en Veiligheidshuis meer dan zes weken nodig heeft om uw klacht te beantwoorden, kan het de termijn met vier weken verlengen. U krijgt hierover binnen zes weken na ontvangst van de klacht bericht.

Niet tevreden?

Bent u niet tevreden over de manier waarop uw klacht is behandeld? Dan kunt u terecht bij de Nationale Ombudsman. www.nationaleombudsman.nl Of indien het gaat om de verwerking van uw persoonsgegevens bij de Autoriteit Persoonsgegevens. www.autoriteitpersoonsgegevens.nl