

## Klachtenprocedure

### Inleiding

Het kan zijn dat je als deelnemer, vertegenwoordiger een keer minder tevreden bent over Zorg voor Ambacht. Als dat zo is dan horen wij dit graag van jou. Geef zo snel mogelijk aan waarover je niet tevreden bent. Dit kan direct bij je begeleider. Dat kan ook bij een medewerker van kantoor. Samen zoeken we naar een passende oplossing. Wanneer dit niet lukt of je bent niet tevreden met de oplossing, dan kun je een klacht indienen.

### Een klacht indienen, hoe doe ik dat?

Hiervoor bestaan 2 verschillende opties:

1. *Melding van klacht bij directie.*  
Een klacht stuur je (schriftelijk), zo snel als mogelijk, naar Zorg voor Ambacht, directie o.v.v. klacht, of per mail naar [info@zorgvoorambacht.nl](mailto:info@zorgvoorambacht.nl) We nemen dan bij voorkeur telefonisch contact met je op om je klacht te bespreken. Uiterlijk binnen één maand willen we samen tot een oplossing komen. Mocht je niet tevreden zijn met de oplossing, bestaat de mogelijkheid om je klacht formeel in te dienen (volgens optie 2).
2. *Melding van klacht bij onafhankelijke klachtencommissie.*  
Natuurlijk bestaat ook de mogelijkheid om je klacht gelijk formeel in te dienen bij een onafhankelijke klachtencommissie waar Zorg voor Ambacht bij aangesloten is:

### Klachtenportaal Zorg

Website: [www.klachtenportaalzorg.nl](http://www.klachtenportaalzorg.nl)  
Email: [info@klachtenportaalzorg.nl](mailto:info@klachtenportaalzorg.nl)  
Telefoon: 0228 322205

### Verbetersuggesties

Natuurlijk kan het ook zo zijn dat je geen klacht hebt, maar wel iets gezien hebt dat anders of beter kan. Graag horen we je verbetersuggesties opdat wij onze dienstverlening blijvend kunnen verbeteren. Ook dit kun je met een medewerker bespreken of je kunt ons hierover een mail sturen naar [info@zorgvoorambacht.nl](mailto:info@zorgvoorambacht.nl)