

## Klachtenreglement

### **Wat kun je doen als je niet te tevreden bent?**

Het kan voorkomen dat iemand niet tevreden is over de begeleiding die de deelnemer ontvangt bij Net Anders. Dit is vervelend en niet wat je wilt. Ook Net Anders wil graag dat iedereen tevreden is. Wij zullen daarom altijd helpen om te zoeken naar een oplossing. Wij zien een klacht als een kans om te verbeteren. Door serieus te luisteren en kijken naar een klacht, willen wij graag onze kwaliteit verbeteren.

Als je een klacht hebt probeer het altijd eerst bespreekbaar te maken bij de begeleider van Net Anders. Lukt dat niet, dan kun je via mail of brief je klacht melden bij Net Anders (zie onderstaand adres). Als je de klacht via mail of brief wil melden, zorg dan dat je de klacht zo gedetailleerd mogelijk omschrijft zodat Net Anders in staat is adequaat te kunnen reageren. We nemen bij melding van een klacht zo spoedig mogelijk contact op in ieder geval binnen 4 weken. Dit is conform Artikel 8.3 van de algemene voorwaarden Net Anders. We plannen een gesprek in met als doel het naar tevredenheid oplossen van de klachten, het voorkomen van vervolgschade en het voorkomen van herhaling.

Soms lukt het niet om samen tot een oplossing te komen. Indien nodig kunnen we een geschillencommissie inroepen. Dit is een externe deskundige commissie die onafhankelijk een onderzoek instelt en over gaat tot klachtenbehandeling. Zij beoordelen de klacht en gaan over tot een bindende uitspraak. Dat betekent dat u en wij ons aan de uitspraak moeten houden en niet in hoger beroep tegen de uitspraak kunnen gaan.

Onze intentie is om het niet zo ver te laten komen. We zullen altijd ons uiterste best doen om samen tot een oplossing en/of verbetering te komen.

Contactgegevens voor het schriftelijk melden van een klacht:

Per post;  
Net Anders  
Beekweg 3b  
5076 PT Haaren

Per mail;  
[info@netanders.info](mailto:info@netanders.info)