



Het Centrum  
Ontwikkeling  
en Educatie



## KLACHTENPROCEDURE

### Heb je een klacht?

Het kan gebeuren dat je een klacht hebt over Het Centrum Ontwikkeling en Educatie. Een klacht is dat je aangeeft dat je ontevreden bent over hoe je behandeld wordt door Het Centrum Ontwikkeling en Educatie in het algemeen, of door bijvoorbeeld een medewerker van Het Centrum Ontwikkeling en Educatie.

### Wat te doen bij een klacht

- Bespreek de klacht met de directeur/vestigingsleider of de desbetreffende medewerker op een rustig tijdstip.
- Maak met de directeur/vestigingsleider een afspraak om over de klacht te praten. Neem eventueel je ouders of wettelijk vertegenwoordiger(s) mee.
- Kom je er samen niet uit? Dan kan je contact opnemen met Klachtenportaal Zorg via [info@klachtenportaalzorg.nl](mailto:info@klachtenportaalzorg.nl) of vul op [www.klachtenportaalzorg.nl](http://www.klachtenportaalzorg.nl) het klachtenformulier in. Klachtenportaal Zorg biedt ondersteuning bij de klacht.

De externe klachtencommissie gaat de klacht dan onderzoeken. Het kan zijn dat je wordt gebeld of dat de commissie bij Het Centrum Ontwikkeling en Educatie langskomt om meer informatie te vragen aan jou en aan de directie. Binnen 6 weken krijg je bericht van de klachtencommissie, eventueel kan de periode met 4 weken verlengd worden. De commissie geeft dan aan of de klacht terecht is en welke dingen Het Centrum Ontwikkeling en Educatie en jij zouden kunnen verbeteren.

Je hoeft de verschillende stappen niet perse in bovengenoemde volgorde te volgen. Desgewenst mag je ook gelijk een klacht indienen. Het reglement van de klachtencommissie is onderdeel van deze procedure en vind je op onze website.

Wil je meer informatie?

Op [www.klachtenportaalzorg.nl](http://www.klachtenportaalzorg.nl) staat meer informatie over hoe je een klacht kunt oplossen en hoe de klachtencommissie werkt.

De brochure "Ontevreden over de geleverde gezondheidszorg?" van de Inspectie voor de Gezondheidszorg is te downloaden via [www.igz.nl](http://www.igz.nl). Je kunt zoeken op 'ontevreden'.