

## Wensen, verbetervoorstellen en klachten

Hieronder een toelichting op de regeling voor cliënten/klanten en naasten:

Als u een klacht of een verbeteringsuggestie heeft ten aanzien van de door Surplus verstrekte diensten, aarzelt u dan niet deze te uiten. Klachten, uitingen van ongenoegen, wensen, verbeteringsuggesties en [waarderingen](#) zijn belangrijke signalen voor ons. Aan de hand van uw signalen verbeteren wij continu onze dienstverlening. Wilt u weten hoe u als cliënt of cliëntvertegenwoordiger, een klacht, een wens, verbeteringsuggestie kunt indienen? Lees hierover dan meer in de [cliëntfolder](#) en in het [klachten reglement](#). U kunt ook bellen met de klantenservice via T 076 2082200, dan helpen zij u verder. Voor wensen treft u op de verschillende locaties wensbomen of de paraplu van mr surplus aan. Weten hoe dat werkt vraag het aan de medewerkers.

### Contactformulier

[Klik hier](#) om het contactformulier in te vullen. Een medewerker van Surplus zal dan contact met u opnemen. U kunt dit formulier ook gebruiken voor het melden van een klacht of het aanvragen van een gesprek met onze klachtenfunctionaris Brigitte Engwegen. Zij zal dan contact met u opnemen. U kunt Brigitte Engwegen ook rechtstreeks bereiken via T 06 - 53 70 53 22 of via E [klachten@surplus.nl](mailto:klachten@surplus.nl)

### Bereikbaarheid klachtencommissie

U kunt een klacht melden door het invullen van het formulier '[klachtenformulier en machtiging](#)'.

Stuur dit formulier (volledig ingevuld en ondertekend) via post of mail naar de ambtelijk secretaris van de klachtencommissie, mw Helma Martens:

Adres: KLACHTENCOMMISSIE SURPLUS, Postbus 90103, 4800 RA BREDA

Mailadres: [helma.martens@benoe.nl](mailto:helma.martens@benoe.nl)

Wilt u een klacht uiten namens een cliënt van een Meerzorg/gesloten -afdeling (BOPZ) dan kunt u uw brief richten aan:

Regionale Klachtencommissie Zorginstellingen Breda e.o.

Adres: Postbus 9630, 4801 LS Breda

Mailadres: [helma.martens@benoe.nl](mailto:helma.martens@benoe.nl)

Tel.nummer: 06 - 20 15 63 28

Surplus is aangesloten bij de [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl)

Klachten over persoonsgegevens kunnen worden ingediend bij de functionaris gegevensbescherming.

Hiervoor stuurt u een mail naar [privacy@surplus.nl](mailto:privacy@surplus.nl), u wordt verzocht in de mail de volgende informatie te verwerken;

- Naam van de melder;
- Naam of namen van degene die bij het voorval zijn betrokken;
- Datum en tijd van voorval;
- Nauwkeurige beschrijving van de situatie of het voorval waarover ontevredenheid is;
- Welke stappen al gezet zijn om ontevredenheid op te lossen;
- Eventueel bijlage(n) meesturen die het voorval verduidelijken.

### Meer informatie

Los van het wettelijk recht van de cliënt om een klacht te uiten, willen we graag de mening van de cliënt vernemen. Zo krijgen we de kans om iets te verbeteren en het vertrouwen te herstellen. Ook kunnen we er lering uit trekken voor onze organisatie. Ons motto is: Bent u tevreden vertel het anderen, bent u niet tevreden vertel het ons!

deBreedonk, Elisabeth en Surplus  
zijn gefuseerd. De nieuwe organisatie  
gaat verder onder de naam Surplus.  
T 076 - 208 28 00  
Klantenservice T 076 - 208 22 00