

V: 12-2015

# **Klachtenprocedure**

## **VVE**

# Klachtenprocedure VVE

Perspectief Zutphen wil een zo optimaal mogelijke dienstverlening bieden. Helaas is het zo dat waar gewerkt wordt, ook fouten worden gemaakt. Om van onze fouten te kunnen leren, hebben wij een klachtenprocedure opgesteld. Onderstaand kunt u lezen hoe u uw eventuele klacht kan indienen en hoe wij hiermee omgaan.

## Indienen van een klacht

Als u een klacht heeft, kunt u dit via uw contactpersoon kenbaar maken of contact opnemen met onze vertrouwenspersoon via ons algemene telefoonnummer (0575) 519613.

Vervolgens krijgt u een formulier waarop u uw gegevens kunt invullen en kunt omschrijven wat de klacht precies inhoudt. U kunt dit formulier ook invullen op onze website. Daarna stuurt u het formulier naar ons Centraal Bureau ter attentie van het directiesecretariaat.

Zij bekijken bij welke manager de klacht thuishoort. Mocht de klacht gaan over één van onze managers, dan neemt de directeur deze klacht in behandeling.

Nadat wij het formulier ontvangen hebben, krijgt u binnen drie werkdagen een ontvangstbevestiging en verdere uitleg over de procedure.

## Behandeling klacht

Degene die uw klacht behandelt, benadert u voor een mondelinge toelichting. Dit gebeurt ook met degene over wie de klacht gaat. Iedere klacht moet binnen 14 dagen na binnenkomst afgehandeld zijn. De oplossing kan ook uit een vervolgtraject bestaan.

U krijgt schriftelijk bericht van de uitkomst van de klachtafhandeling met daarbij informatie over de bezwaarprocedure.

## Bezwaar indienen

Mocht u het niet eens zijn met de uitkomst, dan heeft u een week de tijd om bezwaar te maken. In dit geval neemt de directeur van Perspectief Zutphen de afhandeling voor zijn rekening.

De directeur benadert u voor een mondelinge toelichting. Dit gebeurt ook met degene over wie de klacht gaat. De klacht dient binnen 14 dagen na ontvangst van de brief te zijn afgehandeld.

Mocht de uitkomst nog steeds niet naar uw tevredenheid zijn afgehandeld, dan kan de klacht worden voorgelegd aan de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen.

Bij de afhandelingsbrief ontvangt u informatie een kopie van hun actuele reglement en procedure.



Wij grijpen elke klacht aan als kans om verbeteracties binnen onze organisatie door te voeren.

Voor vragen of meer informatie kunt u contact opnemen met het directiesecretariaat van ons Centraal Bureau.

Perspectief Zutphen  
Tel: 0575 519613, toets 4, dan 4  
Bereikbaar: 09.00-13.00 uur

[www.perspectiefzutphen.nl](http://www.perspectiefzutphen.nl)