

V: 03-2016

# **Klachtenprocedure**

# Klachtenprocedure

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.

## Een klacht

Als u het niet eens bent met de gang van zaken rond de ondersteuning die u van Perspectief Zutphen ontvangt, dan kunt u een klacht indienen. U kunt dit kenbaar maken via uw contactpersoon of u kunt 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 downloaden 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 klacht dient binnen 14 dagen na ontvangst van de brief te zijn afgehandeld.

## Beroepscode sociaal werk

Onze sociaal werkers staan geregistreerd en vallen onder de Beroepscode voor de Sociaal Agogisch Werker. Hierin zijn landelijk vastgestelde professionele richtlijnen, gedragsregels en normen opgenomen waaraan de sociaal werker zich dient te houden.

Mocht u van mening zijn dat de sociaal werker de beroepscode schendt, dan kunt u uw klacht voorleggen aan het College van Toezicht. Dit onafhankelijke tuchtcollege behandelt en beoordeelt de klacht via het tuchtrecht en komt op basis van de beroepscode tot een uitspraak.

De procedure rond het tuchtrecht is vastgelegd in een tuchtreglement. Een kopie van het actuele reglement wordt op verzoek door ons beschikbaar gesteld en is tevens te vinden via [www.nvmw.nl](http://www.nvmw.nl).



Wij grijpen elke klacht aan als kans om te leren, verbeteracties binnen onze organisatie door te voeren en de kwaliteit van de beroepsuitoefening van de sociaal werkers te borgen.

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

Perspectief Zutphen  
Tel: 0575 519613, toets 2, dan 2  
Bereikbaar: 09.00-13.00 uur

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