

Klachtenprocedure

Wij doen er alles aan om ons werk zo goed mogelijk te doen. Toch kan er altijd iets misgaan. Ben je niet tevreden of heb je een klacht? Laat het ons weten, dan kijken we samen naar een oplossing.

Ben je klant of vrijwilliger bij Perspectief? Of heb je op een andere manier gebruik gemaakt van de dienstverlening van Perspectief? Dan kun je onderstaand stappenplan volgen als je niet tevreden bent of een klacht hebt.

Stap 1: praat erover

Je kunt je onvrede of klacht persoonlijk bespreken met de medewerkers over wie het gaat. Hij of zij zal dan proberen om samen met jou een oplossing te vinden.

Stap 2: een klacht indienen

Als je er samen niet uitkomt, kun je een klacht indienen over ons werk. Download ons klachtenformulier op de site en vul deze in.

Het ingevulde klachtenformulier stuur je gratis naar:

Perspectief Zutphen

T.a.v. directiesecretariaat

Antwoordnummer 276

7200 VB Zutphen

Wil je liever eerst onze externe vertrouwenspersoon Tjerk Jan Haga spreken? Dat kan. Bel hiervoor ons algemene telefoonnummer 0575-519613 (optie 2). Geef aan dat je onze vertrouwenspersoon wilt spreken. De vertrouwenspersoon belt je dan terug. Wat je bespreekt, is vertrouwelijk en wordt alleen, als jij dat wilt, gedeeld met Perspectief.

De vertrouwenspersoon kan je zo nodig ook helpen met het invullen van het klachtenformulier.

Stap 3: de klacht bespreken en oplossen

Je krijgt, nadat we je klachtenformulier hebben ontvangen, binnen vijf werkdagen een ontvangstbevestiging met uitleg over de procedure. Eén van onze leidinggevenden zal zo snel mogelijk een gesprek met je inplannen, zodat je je klacht kunt toelichten. Hij of zij zal ook een gesprek voeren met degene over wie je een klacht hebt ingediend.

Samen met de leidinggevende, die je klacht behandelt, kijk je naar een oplossing.

De klacht wordt binnen drie weken afgehandeld. Lukt dat niet, dan bespreken we dat met je. Ook ontvang je schriftelijk bericht van de uitkomst van de afhandeling van de klacht. Je krijgt dan ook informatie over wat je kunt doen, als je het niet eens bent met de uitkomst.

Stap 4: kom je er samen niet uit?

Als je het niet eens bent met de uitkomst, kun je bezwaar indienen. Dit doe je binnen twee weken. In dit geval neemt de directeur-bestuurder van Perspectief contact met je op. Hij of zij zal zo snel mogelijk een gesprek met je inplannen, zodat je je klacht kunt toelichten. Hij of zij zal ook een gesprek voeren met degene over wie je een klacht hebt ingediend. Samen met de directeur-bestuurder kijk je naar een oplossing.

Het bezwaar wordt binnen drie weken afgehandeld. Lukt dat niet, dan bespreken we dat met je. Ook ontvang je schriftelijk bericht van de uitkomst van de afhandeling van het bezwaar. Je krijgt dan ook informatie over wat je kunt doen, als je het niet eens bent met de uitkomst.

Stap 5: Niet eens met de uitkomst van het bezwaar?

Als je het niet eens bent met de uitkomst van het bezwaar, dan kun je contact opnemen met onze externe, onafhankelijke klachtencommissie van Zorgbelang Inclusief:

secretariaat@onafhankelijkeklachtencommissie.nl of 088-9294002

Zij kijken samen met jou naar alle mogelijkheden om toch tot een oplossing te komen.

Meer informatie over de klachtencommissie vind je op:

<https://www.zorgbelanginclusief.nl/over-zorgbelang-inclusief/onafhankelijke-klachtencommissie-voor-maatschappelijke-organisaties/>