

## Klachtenprocedure voor cliënten

Welzijn E25, hierna te noemen de Organisatie, medewerkers, vakkrachten, vrijwilligers en stagiairs verrichten hun werkzaamheden naar hun beste vermogen. Dat wil niet zeggen dat er niet eens wat fout kan gaan. Als er klachten zijn over onze medewerkers, vakkrachten, vrijwilligers, stagiairs, diensten of locaties, willen wij dit graag weten, dan kunnen wij voor passende maatregelen zorgen. Hiermee verbeteren wij continue de kwaliteit van onze dienstverlening.

Om uw klacht kenbaar te maken, is deze klachtenprocedure ontwikkeld. Deze procedure is voor onze klanten, leveranciers en bezoekers maar ook onze medewerkers zelf kunnen van deze klachtenprocedure gebruik maken.

Als u ontevreden bent over:

- de dienstverlening van de Organisatie in het algemeen of over
- de handelswijze van individuele medewerkers, vakkrachten, vrijwilligers of stagiairs of over
- een specifieke dienst van de Organisatie

en deze ontevredenheid is niet weggenomen nadat u de betreffende persoon om een toelichting gevraagd heeft of na onmiddellijke correctie, dan kunt u bij de Organisatie een klacht indienen.

Onze klachtenprocedure ziet er als volgt uit:

1. U dient uw klacht binnen twee weken na het ontstaan van de klacht schriftelijk in bij de directeur door middel van bijgevoegd klachtenformulier. Het klachtenformulier is tevens op alle locaties van de Organisatie verkrijgbaar, is bijlage in dit protocol en is te downloaden van onze websites: [www.welzijne25.nl](http://www.welzijne25.nl)
2. Binnen vijf werkdagen na ontvangst van het formulier ontvangt u een ontvangstbevestiging.
3. Uiterlijk vier weken nadat de klacht is ontvangen krijgt u van de directeur bericht over de voorgestelde oplossing of de te nemen maatregelen.
4. Mocht het langer duren dan vier weken voor de klacht kan worden verholpen, dan wordt u ook daarover binnen deze termijn bericht.
5. Als u het niet eens bent met de voorgestelde afhandeling van de klacht, wordt u op de verdere procedure gewezen.
6. Klachten over de directeur kunt u middels hetzelfde klachtenformulier richten aan de Raad van Toezicht.

Bent u het niet eens met de afhandeling van uw klacht?

Dan kunt u binnen vier weken na ontvangst van het bericht protest aantekenen bij de directeur. U wordt dan in de gelegenheid gesteld dit protest mondeling toe te lichten.

Als u geen gebruik maakt van de gelegenheid tot mondelinge toelichting, dan ontvangt u binnen twee weken na melding daarvan een definitieve beslissing van de directeur.

Als u uw klacht wel mondeling toelicht, maar u en de directeur komen tijdens dat gesprek niet tot een bevredigende oplossing van de klacht, dan ontvangt u binnen twee weken na het gesprek schriftelijk een definitief voorstel voor de afhandeling van uw klacht. Daarbij wordt u gewezen op de mogelijkheid om u te wenden tot de Raad van Toezicht.