

## Interne Klachtenprocedure

### *Doel*

Het doel van deze klachtenprocedure is:

- Intern werken aan het oplossen van de klacht.
- De drempel voor het melden van klachten van zowel deelnemers als medewerkers laag houden.
- Het registreren van klachten, zodat de directie overzicht heeft van de klachten.

### *Procedure*

1. Wanneer er sprake is van een klacht wordt er eerst gekeken of de klacht direct verholpen kan worden door middel van een gesprek met de betrokkenen. Indien daar behoefte aan is kan een andere begeleider of medewerker deelnemen aan dit gesprek.
2. Mocht de klacht niet naar tevredenheid zijn opgelost, kan het formulier onderaan deze pagina ingevuld worden en aan de directievertegenwoordiger (Marja van Rooij) gegeven worden. De directievertegenwoordiger zorgt ervoor dat de klacht online wordt geregistreerd en zal een gesprek plannen met zowel de betrokkenen als de directie om tot een oplossing te komen.
3. Indien na deze stappen de klacht nog steeds niet naar tevredenheid is afgehandeld zal de klager door de directievertegenwoordiger naar de Klachtencommissie Zeeland worden doorverwezen. De klager krijgt van Weerwerk de informatiefolder en invulformulier van de Klachtencommissie Zeeland.

### *Formulier:*

Naam:

Datum:

Beschrijving klacht:

Datum of periode klacht: