

## **Klachtenprocedure Zwaartepunt**

### *Inleiding*

Zwaartepunt hecht veel waarde aan tevreden relaties en we werken daarom steeds aan de kwaliteit van onze dienstverlening.

Waar gewerkt wordt, kunnen echter fouten worden gemaakt en kunnen misverstanden ontstaan. Indien u ontevreden bent over een van onze medewerkers, over onze dienstverlening of wat voor aspect van onze organisatie dan ook, dan nodigen we u nadrukkelijk uit om ons dat zo snel mogelijk te laten weten. Uw opmerking nemen wij zeer serieus en waar wenselijk zoeken we met u naar een passende oplossing.

### *Telefonisch oplossen klacht*

Vaak kunnen klachten het beste tijdens een goed gesprek (telefonisch of in persoon) worden opgelost; wij verzoeken u daarom eerst contact op te nemen voor telefonisch overleg over het probleem of voor het maken van een afspraak. Als de klacht een bepaalde persoon betreft, heeft het de voorkeur dat u eerst probeert om met de betreffende persoon tot een oplossing te komen. Lukt dit niet of heeft u redenen om dit niet te willen dan kunt u ook contact opnemen met mevrouw A. Korf - Keijsers (mocht het haar functioneren betreffen, kunt u ook vragen naar medewerker administratie).

### *Formele schriftelijke klachtenprocedure*

Is uw probleem met een gesprek niet verholpen of leent de klacht zich volgens u niet voor een gesprek, dan kunt u de klacht formeel schriftelijk indienen. Dit kan via het formulier dat u via onze administratie kunt opvragen; u kunt het ingevulde formulier daarna verzenden ter attentie van mevrouw A. Korf - Keijsers (ook hier: is mevrouw A. Korf - Keijsers zelf bij de kwestie betrokken, dan wordt u verzocht het formulier te zenden ter attentie van medewerker administratie).

### *Verloop procedure*

De gang van zaken is daarna als volgt: mevrouw A. Korf - Keijsers (c.q. medewerker administratie) zal uw klacht zo spoedig behandelen en met u en de andere betrokkenen overleggen om tot een bevredigende oplossing te komen. Lukt het haar niet om binnen enkele dagen inhoudelijk te reageren, dan zal zij in ieder geval binnen 7 werkdagen de ontvangst van uw klacht bevestigen. In de meeste gevallen zal zij ook contact met u opnemen om te overleggen over de verder stappen. Ook kunt u om een nadere toelichting of verdere informatie worden gevraagd.

Doelstelling is om uw klacht in ieder geval binnen 4 weken af te handelen. Mocht dit uitlopen, dan wordt u over de reden daarvan geïnformeerd en ook verder op de hoogte gehouden van de voortgang van de procedure. Uiteraard ontvangt u na afronding een schriftelijke bevestiging van de uitkomst van de procedure.

### *Overige aspecten klachtenregeling*

Alle aspecten van de afhandeling van uw klacht zullen worden vastgelegd en voor de duur van één jaar worden bewaard. Uiteraard zal zorgvuldig en vertrouwelijk met de informatie worden omgegaan. In bepaalde situaties kan het noodzakelijk zijn om extern advies in te winnen bij professionele onafhankelijke instanties. Met het indienen van uw formele klacht wordt u daarom toestemming gevraagd om (kopieën van relevante stukken ter beschikking te stellen aan die eventuele deskundigen. Zoals bij ons gebruikelijk vragen wij hen voor geheimhouding te tekenen.

Indien een klacht niet naar tevredenheid wordt opgelost in de interne fase, kan de klacht worden voorgelegd aan een onafhankelijke derde.

Zwaartepunt Anke Korf werkt niet met een vaste klachtenfunctionaris. In het geval dat een klacht wordt voorgelegd aan een onafhankelijke derde, wordt in overleg met de klager een geschikte en onafhankelijke mediator of klachtenfunctionaris gezocht en aangewezen.

De onafhankelijke derde:

- Heeft geen persoonlijke of zakelijke relatie met Zwaartepunt Anke Korf
- Treedt onpartijdig en zelfstandig op
- Past hoor en wederhoor toe
- Behandelt de klacht vertrouwelijk

Indien partijen niet gezamenlijk tot een keuze komen, wordt een mediator aangezocht via een erkende beroepsorganisatie (bijvoorbeeld het MfN-register of een vergelijkbare onafhankelijke instantie).

De gemaakte afspraken over werkwijze, termijnen en kosten worden vooraf schriftelijk vastgelegd.

Tot slot: indien u een klacht heeft en ons dat laat weten, waarderen wij dat zeer. U geeft ons hiermee immers een tweede kans. U kunt ervan verzekerd zijn dat wij alle gegronde klachten meenemen in de evaluatie van onze organisatie en onze uiterste best doen om maatregelen te nemen om herhaling van het betreffende probleem te minimaliseren.

We hopen op een goede verdere relatie en samenwerking.

Team Zwaartepunt

*Indien u een klacht heeft over Zwaartepunt die u schriftelijk kenbaar wenst te maken, verzoeken wij u gebruik te maken van dit formulier en deze te verzenden ter attentie van Mevrouw A. Korf - Keijsers (vertrouwelijk); postadres: Wilhelminastraat 17, 3134 CR Vlaardingen.*

*Voor een beschrijving van het verdere verloop van de afhandeling van uw klacht verwijzen we naar onze klachtenprocedure.*

Naam organisatie	
Naam persoonlijk	
Adres	
Postcode/plaats	
Telefoonnummer	
Enamiladres	

*Voor een snelle en zorgvuldige behandeling van uw klacht vragen wij u uw klacht zo concreet mogelijk te beschrijven: Wat is de aard en omvang van het probleem, Wat en/of wie betreft het? Hoe lang speelt het al; Heeft het zich 1 of meerdere keren voorgedaan?*

Omschrijving van de klacht(en):

*Indien relevant: als u al een idee heeft over een mogelijke oplossing of anderszins de reactie die u van ons wenst: Wat zou dat dan zijn?*

Gewenste oplossing/reactie:

Heeft u al telefonisch contact gehad over de klacht, en zo ja met wie, en wat is daaruit gekomen?

Datum: \_\_\_\_\_

Naam: \_\_\_\_\_

Handtekening: