

Klachtenprocedure Creatief in Perspectief

Inleiding

Wij van creatief in perspectief streven we ernaar om hoogwaardige zorg en begeleiding te bieden aan al onze cliënten. Ondanks onze inzet kan het voorkomen dat u niet tevreden bent met onze dienstverlening. Wij nemen uw klachten serieus en beschouwen deze als een kans om onszelf te verbeteren. Deze klachtenprocedure legt uit hoe u een klacht kunt indienen en hoe wij deze zullen behandelen.

Definities

- Klacht: schriftelijke of mondelinge uiting van ontevredenheid over een dienst, handeling of nalaten door Creatief in Perspectief of diens medewerkers.
- Klager: De persoon die een klacht indient.

Indienen van een Klacht

Als u een klacht heeft, verzoeken wij u de volgende stappen te volgen:

- Bespreek de klacht eerst mondeling met de betrokken medewerker. Vaak kunnen problemen direct op deze manier worden opgelost.
- Als het gesprek niet tot een bevredigende oplossing leidt, kunt u contact opnemen met directielid Bart Kamperman, hij zal met u de klacht bespreken en proberen om tot een oplossing te komen. Indien dit niet tot het gewenste resultaat leidt, kunt u een officiële klacht indienen via onze onafhankelijke klachtencommissie. Ook is het mogelijk om de betrokken consulent vanuit de gemeente te betrekken om gezamenlijk tot een oplossing te kunnen komen.

Zorg ervoor dat uw klacht de volgende informatie bevat:

- Een duidelijke omschrijving van de klacht
- De datum waarop het probleem zich voordeed
- De namen van de betrokken medewerkers
- Eventuele stappen die u al heeft ondernomen om het probleem op te lossen

Wij zullen aangeven welke maatregelen worden genomen om herhaling te voorkomen.

