



Klachtenprocedure

Stappenplan

Stap 1: Klacht wordt ingediend. Dit kan via mail of via het klachtenformulier op de website.

Stap 2: Er vindt een gesprek tussen Annemieke Spreij en de indiener.

Stap 3: Er worden afspraken gemaakt over hoe de klacht wordt afgehandeld.

Stap 4: Na twee weken wordt er geevalueerd of de klacht naar tevredenheid is afgewikkeld.

Bij deze evaluatie kan eventueel opnieuw begonnen worden bij stap 3 of de externe klachtencommissie kan worden ingeschakeld.

Er vindt een klachtenregistratie plaats.

Per jaar worden de eventuele klachten in kaart gebracht en wordt er gekeken of er punten zijn die 'samen maken we het verschil' kan verbeteren en worden er indien nodig maatregelen getroffen.

'Samen maken we het verschil' doet haar uiterste best om te zorgen voor een veilige omgeving waar binnen cursisten zich open kunnen stellen om zich te ontwikkelen.

Tijdspad

Als een klacht is ingediend wordt er binnen vijf werkdagen gereageerd naar de melder. Binnen een week wordt er een afspraak gepland met de betrokken om te komen tot een acceptabele oplossing. Binnen twee weken zal de klacht geevalueerd worden. Hierbij wordt het 'formulier evaluatie klacht' ingevuld. Indien 'Samen maken we het verschil' en de cursist niet tot een oplossing zijn gekomen zal de klacht behandeld worden via de klachtenportaal Zorg. Dan duurt het evaluatieproces langer.

Contactgegevens voor Klachtenportaal Zorg:

E-mail: info@klachtenportaalzorg.nl

Website: www.klachtenportaalzorg.nl

Telefoon: 0228-322205 tussen 9.00-12.00

Adres: "Klachtenportaal Zorg"

Westerstraat 117

1601 AD Enkhuizen