

Heeft u een klacht?

Zeg het ons!

Inter-eos wil begeleiding en zorg van goede kwaliteit bieden. Helaas gaat er soms iets mis of lopen zaken niet zoals verwacht. Het kan voorkomen dat u niet tevreden bent. Dan kan er een klacht ontstaan. Hier leest u wat u kunt doen als u een klacht heeft.

Wat kunt u doen als u een klacht heeft?

Stap 1:

Zelf de klacht bespreken

Probeer eerst samen met de medewerker in een gesprek een oplossing te vinden. Het kan best lastig zijn uw onvrede open op tafel te leggen. Toch heeft het voordelen om direct in gesprek te gaan. De medewerker kan reageren en eventueel uitleg geven. Soms is er van een misverstand. In een gesprek wordt dat dan direct opgehelderd.

Stap 2:

Vraag zo nodig hulp

Als u het moeilijk vindt om in een gesprek te gaan, kunt u iemand vragen u hierbij te helpen. Bijvoorbeeld een ouder, familielid of goede vriend. Soms is het ook zinvol als een leidinggevende of een collega medewerker van Inter-eos aanwezig is.

Stap 3:

Inschakelen van de klachtenfunctionaris

Het kan voorkomen dat u een vraag of klacht niet wilt of kunt bespreken met de medewerker. In dat geval is er de klachtenfunctionaris. Zij bespreekt met u het probleem en zoekt op basis daarvan naar een oplossing. De klachtenfunctionaris heeft een geheimhoudingsplicht en zal nooit zonder uw toestemming uw persoonlijke gegevens openbaar maken. Ook is het mogelijk om onder begeleiding van een mediator/bemiddelaar in gesprek te gaan met degene over wie de klacht gaat.

Stap 4:

Klacht voorleggen aan de klachtencommissie

Komt u er samen niet uit? Vindt u dat het probleem niet of onvoldoende is opgelost? Dan kunt u de klacht schriftelijk voorleggen aan de klachtencommissie. Daarna kan de klachtencommissie – volgens het reglement – uw klacht onderzoeken en een bindende uitspraak doen. De klachtencommissie is onpartijdig en heeft geheimhoudingsplicht. Wel stuurt zij een kopie van uw klachtbrief aan degene op wie de klacht betrekking heeft en zijn/haar leidinggevende.

Hoe dient u een klacht in?

Een klacht dient u schriftelijk in. U geeft duidelijk aan waar de klacht over gaat. U geeft duidelijk aan waar de klacht over gaat, wie de betrokkenen zijn en wat er gebeurd is. Ook vermeldt u uw naam en telefoonnummer. Het adres van de klachtenbehandeling staat hieronder. Na ontvangst van uw klacht neemt de klachtenfunctionaris contact met u op. U krijgt dan informatie over de verdere gang van zaken.

Meer informatie

Uitgebreide informatie kunt u lezen in het klachtenreglement van Inter-eos. Deze kunt u opvragen via uw persoonlijk begeleider of via het secretariaat.

Contactgegevens Klachtenbehandeling:

Klachtenfunctionaris
t.a.v. mw. Mi-hyun Dodde
Bergerweg 62
1815 AE Alkmaar
T 06-26704288
E klachtenbehandeling@inter-eos.nl