



**Welzijn Lansingerland**

Schakel tussen mens en samenleving

# **Klachtenprocedure**

*Als u niet tevreden bent over ons  
of onze dienstverlening...*

Welzijn Lansingerland zet zich in voor het welzijn van mensen in Lansingerland. Dat doen wij met veel liefde en aandacht. Maar waar er gewerkt wordt kan er ook wel eens iets misgaan.

Natuurlijk hopen we van harte dat u tevreden bent over onze dienstverlening. Maar als dit niet het geval is, dan horen wij dit graag. Met uw feedback kunnen we onze dienstverlening verbeteren. Komt u er niet uit met een goed gesprek? Dan kunt u een klacht indienen. We lossen uw klacht graag op.

U kunt uw klacht of uw vertrouwenszaak melden bij de coördinator van de dienstverlening waarover u een klacht hebt, de leidinggevende of het bestuur van de stichting. Dit kan mondeling, telefonisch, schriftelijk of via de e-mail. Stelt u prijs op een gesprek of telefonisch overleg, dan is het raadzaam vooraf een afspraak in te plannen zodat er voldoende tijd gemaakt kan worden.

Uw klacht of vertrouwenszaak wordt altijd (anoniem) gerapporteerd en geregistreerd, ook al heeft u de klacht mondeling met de medewerker besproken. De betrokken medewerker zal uw klacht of vertrouwenszaak in eerste instantie behandelen en samen met u een oplossing zoeken. Als u dit prettiger vindt, kunnen wij u in contact brengen met een onafhankelijke vertrouwenspersoon. Geef dit dan aan bij uw melding.

Lukt het niet om samen met de betrokken medewerker tot een oplossing te komen, dan zal deze zijn/haar leidinggevende inschakelen. U krijgt dan zo spoedig mogelijk, binnen 14 dagen, de gelegenheid om in een mondeling gesprek uw klacht toe te lichten.

De leidinggevende zal indien nodig een bemiddelende rol tussen u en de medewerker vervullen. Hiertoe kunnen één of meerdere gesprekken gevoerd worden. Het resultaat van de bemiddeling wordt op schrift gezet en verstuurd naar de betrokken partijen.

### **Bij schade**

Wanneer u van mening bent dat u schade heeft geleden door onze dienstverlening, dan dient u dit schriftelijk kenbaar te maken door middel van een brief gericht aan het bestuur, waarin u de stichting aansprakelijk stelt. Deze brief wordt vervolgens doorgezonden naar de aansprakelijkheidsverzekering van de organisatie, welke voor verdere afhandeling zal zorgen.