Klachtenprocedure

​​Eigenwijze begeleiding is aangesloten bij de klachten en geschillencommissie van ZZP Nederland.
Mochten wij onderling niet uit de klacht komen dan bestaat er de mogelijkheid schriftelijk een klacht in te dienen. Wanneer dit niet tevreden stelt treedt de geschillencommissie op als behandelaar van de klacht.

Eigenwijze Begeleiding heeft professionaliteit, betrouwbaarheid en cliëntgerichtheid hoog in het vaandel staan.Soms kan het voorkomen dat je van mening bent dat ik hierin tekort ben geschoten. Informeer mij dan via de e-mail: eigenwijze.marieke@gmail.com

Onderstaand uitleg over de klachtenprocedure, hoe je een schriftelijke klacht kunt indienen en hoe deze wordt afgehandeld.

**Doel van deze klachtenprocedure**
Recht doen aan de individuele klager en het zo mogelijk herstellen van de vertrouwensrelatie tussen Eigenwijze Begeleiding en de desbetreffende persoon/organisatie.
Tevens helpt dit de dienstverlening verder te verbeteren. Een klacht kan betrekking hebben op alle aspecten van de dienstverlening van Eigenwijze Begeleiding.

**Wat is een klacht?**
Elke schriftelijke (inclusief email) uiting van ontevredenheid van een (potentiële) Cliënt/betrokkene van Eigenwijze Begeleiding.

**Wie is een cliënt/betrokkene?**
Elke afnemer van een dienst van Eigenwijze begeleiding.

**Hoe kun je een klacht indienen?**
Een klacht moet schriftelijk (eigenwijze.marieke@gmail.com of Am forstgarten 7, 47533 Kleve) worden ingediend.

**Wat  moet er zeker in staan?**
Om de klacht zo snel mogelijk te kunnen beoordelen is het noodzakelijk de volgende gegevens te vermelden:
–    naam, adres, woonplaats, telefoonnummer en emailadres
–    vermelding van de dienst/ activiteit van Eigenwijze Begeleiding waarop de klacht betrekking heeft
–    de datum waarop de schriftelijke klacht is verzonden
–    een zo duidelijk mogelijke beschrijving van de klacht
–    eventuele relevante kopieën van documenten die de klacht verduidelijken.
Hoe meer relevante informatie je verstrekt, hoe beter wij in staat zijn de klacht te beoordelen.

**Behandeling van de klacht**
Binnen twee weken na ontvangst van de klacht ontvang je een schriftelijke ontvangstbevestiging.
In de ontvangstbevestiging wordt vermeld:
– de medewerker van Eigenwijze Begeleiding die de klacht beoordeelt,
– de termijn waarbinnen de klacht wordt afgehandeld. Ik streef er naar om binnen  zes weken de klacht af te handelen. Mocht blijken dat dit niet haalbaar is, dan ontvang je hierover schriftelijk bericht.
– de mogelijkheid de klacht mondeling toe te lichten. Indien je dit wilt, kun je na ontvangst van de ontvangstbevestiging daartoe een afspraak maken met de medewerker die de klacht beoordeelt.

**Reactie op de klacht**
Je ontvangt binnen zes weken een inhoudelijke schriftelijke reactie op de klacht.
Mijn inhoudelijke schriftelijke reactie bevat de bevindingen van het onderzoek naar de klacht en een voorstel om tot een oplossing van de klacht te komen.
ik doe mijn uiterste best de klacht naar tevredenheid af te handelen.

**Kosten**
De klachtenprocedure is kosteloos.

**Klachtenregistratie**
Eigenwijze Begeleiding draagt zorg voor registratie van de ingediende klacht.
De ingediende klachten worden gedurende een termijn van 5 jaren, gerekend vanaf de datum waarop de klacht is ontvangen, bewaard.

**Vertrouwelijkheid**
Eigenwijze Begeleiding gaat vertrouwelijk om met alle klachten en gegevens die hen tijdens de behandeling van de klachten onder ogen komen dan wel ter ore komen.

Onderstaand de Quasir klachtenprocedure wanneer er geen onderlinge overeenstemming of oplossing mogelijk is.

