

## Als u een klacht hebt

Bent u niet tevreden over wat een medewerker van Stichting Doe Mee(r) doet of zegt? Of over iemand die wij voor u inschakelden? Of over de manier waarop we u hielpen? Lees hieronder hoe u dan uw klacht doorgeeft. En hoe wij daarmee omgaan.

### Zo meldt u een klacht

1. Zet uw klacht altijd in een brief.
2. Zet uw naam en adres in die brief.
3. Zet in de brief de datum waarop u de brief schrijft.
4. Leg uw klacht uit: wat heeft iemand gezegd of gedaan waarover u ontevreden bent.
5. Zet uw handtekening onder de klacht.
6. Lever de brief bij ons in of stuur de brief naar ons op.

### Wat doen wij met uw klacht?

- **Stap 1: bevestigen dat uw klacht/brief is**  
Als wij uw klacht/brief krijgen, ontvangt u binnen 2 weken van ons bericht. In dit bericht staat dat we uw klacht hebben ontvangen.
- **Stap 2: binnen 3 weken reactie**  
Wij reageren op uw klacht binnen 3 weken nadat we die ontvingen. Bestuurder Lourus Schrier of een medewerker bekijkt hiervoor uw klacht. Deze medewerker is altijd iemand anders dan de persoon met wie u normaal bij onze stichting contact hebt of had.  
Soms hebben we meer dan 3 weken nodig om te reageren op uw klacht. Dan krijgt u een brief waarin staat wanneer u onze reactie krijgt. Meestal staat hierin hoe verder gaan met uw klacht. Dit leest u ook hieronder bij stap 3.
- **Stap 3: luisteren naar u**  
U krijgt de kans om bij ons op kantoor uw klacht uit te leggen. Dit gesprek zetten we daarna op papier voor u en voor ons.
- **Stap 4: luisteren naar persoon waarover u klaagt**  
De persoon die te maken heeft met uw klacht, laten we op een ander moment ook vertellen wat er is gebeurd. Dit gesprek zetten we daarna op papier voor u en voor ons.
- **Stap 5: reageren op uw klacht**  
Na de gesprekken krijgt u een brief waarin staat hoe we de klacht afronden. In die brief staat wat we van uw klacht vinden. En wat we eventueel doen om die klacht op te lossen. Of in de toekomst te voorkomen.

### Als u het niet eens bent met onze oplossing

Bent u niet tevreden over hoe wij met uw klacht omgingen? Dan vragen we of u het goed vindt dat iemand eventueel helpt met oplossen: een mediator, iemand die bemiddelt. Deze bemiddelaar heeft zijn diploma om u en ons eerlijk te helpen, zonder dat hij partij kiest. Wilt u weten met welke bemiddelaar wij werken? Vraag de gegevens bij ons op.

### Klachten op een rijtje

Klachten die wij krijgen, komen in een speciale lijst. In die lijst staat hoeveel klachten er bij ons ingeleverd zijn en wat er aan de hand was. Ook staat hier wat we na een klacht deden om die op te lossen of in de toekomst te voorkomen. Wilt u dus bijvoorbeeld weten of uw klacht vaker voorkomt? Of wat het aantal klachten is over ons? Vraag de lijst dan bij ons op.