



Heb je een klacht? Vertel het ons!

Het is belangrijk dat je tevreden bent en blijft over de diensten en medewerkers van Kwadraad. Onze medewerkers zetten zich hier altijd voor in, maar toch kan er iets gebeuren waarover je niet tevreden bent. In dat geval vinden wij het belangrijk dat je je klacht aan ons doorgeeft, zodat er een oplossing gezocht kan worden. Daarnaast helpt het ons om in de toekomst soortgelijke klachten te voorkomen of te verminderen.

Klachtenfolder

Wanneer is iets een klacht?

Als je niet tevreden bent over (een medewerker van) Kwadraad

Kwadraad
maatschappelijk werk



Heb je een klacht? Vertel het ons!

Clënten, klanten, samenwerkingspartners of stakeholders kunnen mondeling of schriftelijk een klacht indienen. Een schriftelijke klacht indienen kan via:

e-mail klacht@kwadraad.nl
post Postbus 440 – 2800 AK GOUDA

De klachtenregeling in het kort

1. Als je een klacht hebt over (een medewerker van) Kwadraad, is de eerste stap om deze klacht met de betreffende medewerker, en eventueel een collega erbij, te bespreken.
2. Als na dit gesprek je klacht nog niet is opgelost, kan de klacht nogmaals besproken worden, dit maal met een interne klachtenfunctionaris erbij.
3. Wanneer ook dit gesprek niet leidt tot het wegnemen van je klacht, kan er bekeken worden of er iemand anders binnen Kwadraad nog iets voor je kan doen.
4. Wanneer ook dit geen oplossing biedt, kun je een officiële klacht indienen bij de externe klachtencommissie van Kwadraad.

Als klager heb je te allen tijde het recht rechtstreeks de externe klachtencommissie te benaderen. De externe klachtencommissie heeft een procedure die beschreven staat in het Reglement klachtrecht Maatschappelijke Dienstverlening Noord- en Zuid-Holland. Deze vind je op de website van Kwadraad.

Externe klachtencommissie

Adres

Klachtencommissie
Maatschappelijke Dienstverlening
Noord- en Zuid-Holland
Krokusstraat 47
2015 AE HAARLEM

Telefoon

T 06 21 89 20 58

E-mail

klachtencommissiemd@kpnmail.nl