

Klachtenprocedure WeZijn Transvaal

Wij streven ernaar om een gastvrije en fijne plek voor iedereen te bieden, maar het kan natuurlijk voorkomen dat u ergens niet tevreden over bent. Graag gaan wij hiervoor met u in gesprek, omdat we geloven dat we samen tot een oplossing kunnen komen. Hieronder vindt u de stappen in onze klachtenprocedure:

Stap 1 – Uw klacht kenbaar maken

Klachten kunnen het snelst worden opgelost door deze direct te bespreken met een medewerker op locatie. Ga in gesprek met hem/haar om samen naar een oplossing te zoeken.

Stap 2 – Gesprek met coördinator

Als u er niet uitkomt met de medewerker, kunt u contact opnemen met zijn/haar coördinator. De coördinator zal uw klacht verder bekijken en proberen een passende oplossing te vinden.

De drie coördinatoren zijn:

- Coördinator Beheer – Abdeslam Akachar (a.akachar@wezijntransvaal.nl | 06 33 31 29 10)
- Coördinator Jongerenwerk – Nina Tromp (n.tromp@wezijntransvaal.nl | 06 41 68 97 74)
- Coördinator Opbouwwerk – Rogier van Munster (r.vanmunster@wezijntransvaal.nl | 06 43 63 69 80)

Stap 3 – Interne klachtenregeling

Blijft het probleem bestaan na het gesprek met de coördinator, dan kunt u een officiële klacht indienen bij de directie. Dit kan door een e-mail te sturen naar m.talstra@wezijntransvaal.nl met daarin:

- Een duidelijke omschrijving van de klacht;
- De locatie;
- De naam van de medewerker en coördinator waarmee u het probleem hebt besproken;
- Uw suggestie voor een oplossing;
- Uw contactgegevens (naam, e-mailadres, telefoonnummer).

De directie is gezien de algemene voorwaarden verplicht om binnen maximaal twee maanden een reactie geven.

Stap 4 – Externe klachtencommissie

WeZijn Transvaal is aangesloten bij het Klachtenreglement Maatschappelijke Dienstverlening Noord-, Zuid-Holland en Utrecht.

Wil je een officiële klacht indienen over een situatie die zich bij onze organisatie heeft voorgedaan, dan kan dat bij een externe klachtencommissie.



Dit kan per post naar adres:

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

Het geldende klachtenreglement is [hier](#) te lezen.