



Klachten procedure Stichting Forsa Amsterdam

Voor de cliënt/ familie/ wettelijke vertegenwoordigers zijn er een paar mogelijkheden waar hij/ zij de klacht kan indienen zodat deze binnen een afzienbare tijd kan worden behandeld en kan worden weggenomen. Wij streven naar korte communicatielijnen tussen Stichting Forsa en cliënten en zijn wettelijke vertegenwoordiger.

Hoe gaat u om met klachten?

Onvrede hebben met een situatie is vervelend. Om deze klacht te uiten bij degene waarover de klacht gaat kan soms moeilijk zijn. De emotionele betrokkenheid kan dit nog moeilijker maken.

Om de drempel laag te maken en te houden hanteren wij een stappenplan voor cliënt/ familie/ wettelijke vertegenwoordigers zodat duidelijk is welke weg zij kunnen/ moeten bewandelen om de klacht aan te geven.

Hieronder als volgt het stappenplan bij klachten:

1. Probeer de klacht altijd te bespreken met de veroorzaker van de klacht. Hij/zij zal het waarderen als de oorzaak van de klacht direct kan worden weggenomen.
2. Als u de klacht niet met de veroorzaker van de klacht kunt of wilt bespreken, kunt u altijd de klacht indienen aan de direct leidinggevende van de veroorzaker.
Dit kan bij ons vertrouwenspersoon, mondeling of telefonisch **020-7231900**. Mocht dit voor cliënt/ familie/ wettelijke vertegenwoordiger(s) moeilijk zijn, dan kan de klacht ook per mail worden gemeld
3. Mochten de voorgaande stappen niet voor de cliënt/ familie/ wettelijke vertegenwoordiger(s) werken, dan kunt u terecht bij de onafhankelijke klachtenfunctionaris van Stichting Forsa.

E:mail : klacht@verenigingspot.nl

Tel : **035-5427517**

Postbus : **5135, 1410 AC Naarden**

De onafhankelijke klachtenfunctionaris gaat de klacht onderzoeken en neemt eventueel contact op met u en/of wettelijke vertegenwoordiger(s) voor meer informatie of we gaan op bezoek.

Na een paar weken krijgt u bericht van de klachtencommissie en geven zij aan of de klacht gegrond is en welke aanpassingen we zullen/ kunnen doen om de klacht weg te nemen.

