



Klachtenregeling

De stichting Zwarte Hond wil graag dat alle deelnemers aan onze activiteiten tevreden zijn. Al onze medewerkers doen dan ook hun uiterste best met de grootste zorgvuldigheid te werken en rekening te houden met iedereen. Toch kan het gebeuren dat je van mening bent dat onze werkwijze verbeterd kan worden of dat je opmerkingen hebt over ons, of onze aanpak. Door opmerkingen of klachten kan de Zwarte Hond beter worden. Als je niet tevreden bent, heb je recht op een serieuze behandeling van je onvrede of klacht.

Binnen de stichting Zwarte Hond bestaat een klachtenregeling met als doel:

- behandelen van de onvrede of klacht;
- voorkomen van herhaling van de onvrede of klacht;
- herstellen van de relatie tussen jou en de medewerker(s);
- bijdragen aan de kwaliteit van de stichting Zwarte Hond.

Wat moet je doen met een klacht of onvrede?

Er is een verschil tussen onvrede en een formele klacht. Indien je ergens ontevreden over bent, kan dit vaak worden opgelost door goed overleg met de betrokken medewerker. Indien jouw onvrede niet op deze manier kan worden opgelost, dien je jouw klacht schriftelijk aan de stichting Zwarte Hond kenbaar te maken.

Vertrouwenspersoon

De vertrouwenspersoon luistert naar de onvrede of klacht, begeleidt degene die de klacht heeft ingediend en zorgt voor bemiddeling als dit nodig is. Je kunt de vertrouwenspersoon bereiken via vertrouwenspersoon@zwartehond.nl.