

# Een klacht indienen over Het Inter-lokaal

**Niet goed geholpen?**

**Niet tevreden?**

**Slecht behandeld?**

## **U heeft een klacht over Het Inter-lokaal**

U vindt dat u niet goed geholpen bent door medewerkers van Het Inter-lokaal. U vindt dat u beledigd bent of dat de medewerker u slecht behandeld heeft. Of u vindt het te lang duren of dat uw zaak niet goed vertegenwoordigd is. Misschien vindt u zelfs dat u schade heeft opgelopen. Dan kunt u een klacht indienen. U kunt uw klacht aan elke medewerker van Het Inter-lokaal vertellen. Zij zullen u verder helpen. Hieronder kunt u lezen wat er dan gebeurt.

## **Bemiddeling**

Eerst wordt gevraagd of u een bemiddelingsgesprek wilt. Dat is een gesprek met de leidinggevende van de medewerker(s) over wie u een klacht heeft. Deze kijkt samen met u of er een oplossing voor uw klacht is.

## **Klachtencommissie**

Als u niet tevreden bent over het gesprek, of als u geen gesprek wilt, kunt u een officiële klacht indienen. Dat doet u bij de klachtencommissie. De klachtencommissie is onafhankelijk van Het Inter-lokaal. De commissie bestaat uit mensen met een sociaal-juridische achtergrond en met veel ervaring in het werken met cliënten. Zij werken niet bij Het Inter-lokaal en doen het werk vrijwillig.

## **Officiële klacht**

Om een officiële klacht in te dienen stuurt u een brief aan de klachtencommissie. In de brief moet in ieder geval staan waarover u klaagt, wanneer het plaats vond en wie daarbij betrokken was. De brief kunt u zelf schrijven, of u laten helpen door een vriend of familielid of een derde, zoals een advocaat. Eventuele kosten voor een advocaat moet u wel zelf betalen. Als u niemand heeft, kan eventueel een niet betrokken medewerker van Het Inter-lokaal u helpen om uw klacht op papier te zetten .

De brief kunt u sturen aan:

Klachtencommissie Het Inter-lokaal  
t.a.v. M. Cloosterman  
Postbus 31165  
6503 CD Nijmegen

## **Procedure**

Binnen een week ontvangt u een ontvangstbevestiging. De klachtencommissie doet onderzoek over uw klacht. Zo wordt de betrokken medewerker(s) om een reactie gevraagd. Ook kan de klachtencommissie onderzoek doen in het registratiesysteem van Het Inter-lokaal of met andere medewerkers praten. Daarna wordt u uitgenodigd voor een gesprek met de klachtencommissie. Van dit gesprek wordt een verslag gemaakt.

## **Beslissing**

Binnen zes weken na uw gesprek neemt de commissie een beslissing. De klachtencommissie kan u gelijk geven, deels gelijk geven of uw klacht afwijzen. Ook kan de klachtencommissie aanbevelingen doen. De directeur of het bestuur van Het Inter-lokaal neemt vervolgens maatregelen op basis van de beslissing.

## **Wanneer kunt u een klacht indienen**

U kunt klagen over de dienstverlening van Het Inter-lokaal in het algemeen of over de handelwijze van individuele medewerkers, vakkrachten, vrijwilligers of stagiaires. Ook kunt u klagen over een specifieke dienst van Het Inter-lokaal. U kunt niet klagen over andere instellingen of medewerkers daarvan. Ook kunt u niet klagen over dingen die langer dan een half jaar geleden gebeurd zijn.

## **Meer Informatie?**

U kunt elke medewerker van Het Inter-lokaal vragen u te helpen met uw klacht. Zij zorgen dat u bij de juiste persoon terecht komt. Heet u na het lezen van deze folder nog vragen? Het Inter-lokaal heeft een klachtenreglement waarin alle regels en afspraken rond klachten zijn vastgelegd. U kunt gratis een kopie krijgen, met daarin al uw rechten.