



Klacht? Zo werkt het ¹

Heeft u een klacht? Wij helpen u graag. Hieronder ziet u stap voor stap wat er gebeurt.

Stap 1 – Klacht melden

U bespreekt uw klacht eerst met de medewerker.

Of u dient uw klacht schriftelijk of per e-mail in:

- CBKZ t.a.v. klachtenfunctionaris De Westerkim
Antwoordnummer 570
4200 WB GORINCHEM
Tel. 0183-682829
- klachten@cbkz.nl
t.a.v. klachtenfunctionaris De Westerkim

Stap 2 – Hulp van de klachtenfunctionaris

Komt u er samen niet uit? Dan helpt de klachtenfunctionaris u gratis.

Deze persoon is onafhankelijk, onpartijdig, geeft uitleg en kan bemiddelen.

Stap 3 – Onderzoek en gesprek

De organisatie onderzoekt uw klacht zorgvuldig.

Soms volgt er een gesprek om samen tot een oplossing te komen.

Stap 4 – Oordeel binnen 6 weken

U krijgt uiterlijk binnen 6 weken een schriftelijke reactie met het oordeel en eventuele verbetermaatregelen.

Stap 5 – Verlenging (maximaal 4 weken)

Lukt het niet binnen 6 weken?

Dan mag dit één keer met maximaal 4 weken worden verlengd.

U krijgt hierover op tijd bericht.

Stap 6 – Niet tevreden?

Bent u niet tevreden? Dan kunt u naar [De Geschillencommissie - De Geschillencommissie](#) waarbij de Westerkim is aangesloten.

Belangrijk om te weten	Wie zijn betrokken?
• Schriftelijke klacht = start van de wettelijke termijn • U ontvangt binnen 6 weken een reactie • De termijn kan 1 keer met 4 weken worden verlengd	• Cliënt of (wettelijk) vertegenwoordiger • Medewerker of leidinggevende • Klachtenfunctionaris • Geschilleninstantie (indien nodig)

¹ Dit stappenplan bevat de wettelijke termijnen uit de Wkkgz.