



## Klachtenreglement Stichting IDO

Ben je niet tevreden over hoe je geholpen bent door de medewerkers van het IDO? Dat willen we graag horen! Het IDO neemt klachten van haar cliënten heel serieus. Daarom hebben we een klachtenreglement. Hierin staat beschreven hoe wij omgaan met klachten.

Ons doel is om te leren van fouten en daardoor beter te leren hoe we naast mensen kunnen staan en hen kunnen ondersteunen.

### Je hebt een klacht

- Je bent niet tevreden over hoe je door ons geholpen bent
- Je klacht kan gaan over gedragingen en/of uitlatingen van onze (betaalde en onbetaalde) medewerkers.
- Is de gedraging en/of uitlating waarover u klaagt langer dan een jaar geleden? Dan is het voor ons erg moeilijk om er goed op in te gaan. We gaan wel altijd graag in gesprek.

### Hoe dien ik mijn klacht in

- Je kunt je klacht per post sturen naar Stichting IDO, Fjord 155, 8224 DJ Lelystad.
- Je kunt je klacht mailen naar [info@ido-lelystad.nl](mailto:info@ido-lelystad.nl).

### Wanneer krijg ik een reactie

- Je krijgt binnen 5 werkdagen een schriftelijke ontvangstbevestiging van je klacht.
- Je krijgt binnen 4 weken een inhoudelijke reactie op je klacht. Vaak nodigen we je ook nog uit voor een persoonlijk gesprek.

### Hoe behandelt Stichting IDO mijn klacht

- We onderzoeken je klacht.
- De persoon die de klacht behandelt, is zelf niet betrokken bij de zaken waar je over klaagt.
- We kunnen jou om een toelichting vragen. Van dit gesprek maken we een verslag. Dit verslag sturen we naar jou en de persoon waarover de klacht gaat.
- Als we informatie van derden hiervoor nodig hebben, vragen we je vooraf om toestemming.
- We informeren jou schriftelijk over de uitkomst van het onderzoek. Ook laten we weten welke (eventuele) maatregelen we hebben genomen of gaan nemen.
- Stichting IDO legt alle klachten vast om er van te kunnen leren. We registreren de aard van de klacht en de getroffen maatregelen.
- Alle klachten van onze klanten behandelen we vertrouwelijk.