

Klachtenprocedure

PGB-Inzicht streeft naar een constant hoog niveau in de kwaliteit van haar dienstverlening en continue verbetering. Dit kan alleen maar als wij weten op welke gebieden onze cliënten tevreden, en belangrijker nog, *niet* tevreden zijn.

PGB-Inzicht voert daarom periodiek een klanttevredenheidsonderzoek uit onder haar volledige klantenbestand. De resultaten worden geanalyseerd en waar mogelijk wordt onze dienstverlening op deze resultaten aangepast, uitgebreid en/of verbeterd.

Toch kan het voorkomen dat u niet (volledig) tevreden bent over de kwaliteit van onze dienstverlening. U kunt dan een klacht indienen volgens de onderstaande klachtenprocedure.

Doel van een klachtenprocedure

Ten eerste om recht te doen aan de individuele klager.

Ten tweede omdat PGB-Inzicht en haar medewerkers daardoor beter zicht krijgt op zaken die niet adequaat afgehandeld zijn.

PGB-Inzicht stelt zich als doel eventuele tekortkomingen zo snel mogelijk te herstellen en vervolgens indien mogelijk preventiemaatregelen te nemen teneinde herhaling te voorkomen.

Wat is een klacht?

Een klacht is het kenbaar maken van ongenoegen door de klager als cliënt (als gebruiker van de dienstverlening) van PGB-Inzicht.

De klachtenprocedure wordt uitsluitend in gang gezet na ontvangst van een schriftelijke melding van de aard en inhoud van de klacht.

Klachtafhandeling

Wij zullen binnen 5 werkdagen na ontvangst van uw klacht schriftelijk reageren. De klacht zal zo snel mogelijk onderzocht worden door de betrokken leidinggevende. Daarbij wordt de klager uitgenodigd om een toelichting te geven op zijn klacht. De cliënt wordt op de hoogte gesteld worden van de termijn waarbinnen hij antwoord kan verwachten. De leidinggevende adviseert vervolgens aan de directie van PGB-Inzicht. Dit is een niet-bindend advies. De directie antwoordt de klager.

IEén en ander laat uiteraard onverlet uw recht een beroep te doen op kantonrechter indien het geschil naar uw mening niet naar tevredenheid is opgelost.

Klachtenformulier

Wanneer u een klacht heeft over PGB-Inzicht, dan kunt u gebruik maken van het online klachtenformulier. U kunt [hier](#) het formulier openen.

Ook kunt u ons een brief sturen en daarbij onderstaande tekst gebruiken. U kunt uw brief opsturen naar:

PGB-Inzicht

t.a.v. de directie

Postbus 334

7550 AH HENGELO

Binnen enkele dagen krijgt u schriftelijk een ontvangstbevestiging met daarin de termijn waarbinnen u antwoord kunt verwachten.

Door middel van deze brief wil ik een klacht indienen.

Naam :

Adres :

Telefoonnummer :

De klacht heeft betrekking op :

Datum :

Handtekening :