

## Klachtenprocedure Metgezel

### Heeft u een klacht?

Bijvoorbeeld over de manier waarop medewerkers van Metgezel met uw gegevens omgaan, of over de dienstverlening? Dan kunt u op deze manier een klacht indienen:

**Eerste stap:** u richt zich bij voorkeur met uw klacht eerst tot de betrokken medewerker. Als u daarna nog ontevreden bent, neem dan per e-mail contact op met de programmamanager van Metgezel: [info@jouwmetgezel.nl](mailto:info@jouwmetgezel.nl) o.v.v. klacht.

De programmamanager laat u weten welke klachtenregeling er geldt. Dat is namelijk afhankelijk van de organisatie waar de medewerker voor werkt. De programmamanager brengt u in contact met de organisatie waar de betrokken medewerker voor werkt. Daar legt u vervolgens uw klacht neer. In de praktijk leidt dit meestal tot een gesprek met de manager of de directeur.

**Tweede stap:** blijft u na tussenkomst van de manager of directeur ontevreden, dan wendt u zich schriftelijk tot een onafhankelijke externe Klachtencommissie. De organisatie waar de medewerker voor werkt, moet hier bij aangesloten zijn. De manager van de betrokken medewerker kan u het beste informeren over deze procedure en contactgegevens aan u geven.

### Wie kan er een klacht indienen?

Iedereen die in contact is gekomen met Metgezel en daar een klacht over heeft. Er zijn geen kosten verbonden aan het indienen van een klacht.

Heeft u nog vragen? Neem dan contact op met [info@jouwmetgezel.nl](mailto:info@jouwmetgezel.nl)

