

## Klachtenprocedure

### **Indien u niet tevreden bent over ons of onze dienstverlening.....**

Natuurlijk hopen wij dat u tevreden bent over onze dienstverlening, maar als dit niet het geval is dan horen wij dit graag. Wij kunnen er van leren en zo in de toekomst ons werk nog beter doen.

### **Hoe meld ik een klacht**

U kunt uw klacht kwijt bij de coördinator van de dienstverlening waarover u een klacht hebt, de leidinggevende of het bestuur van de Stichting Servicepunt & Tympaan-De Baat. Dit kan mondeling, telefonisch, schriftelijk of via de e-mail. Stelt u prijs op een gesprek of telefonisch overleg dan is het raadzaam van te voren even een afspraak te maken zodat de coördinator voldoende tijd kan uittrekken.

### **Hoe wordt mijn klacht behandeld**

De betrokken coördinator zal in eerste instantie uw klacht behandelen en samen met u een oplossing zoeken.

Uw klacht wordt altijd (anoniem) gerapporteerd en geregistreerd, ook al heeft u de klacht mondeling met de coördinator besproken.

Lukt het niet om samen met de coördinator tot een oplossing te komen dan zal deze de directeur inschakelen. U krijgt dan zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen 14 dagen de gelegenheid om in een mondeling gesprek uw klacht toe te lichten.

De directeur zal een bemiddelende rol tussen u en de coördinator vervullen. Hiertoe kunnen één of meerdere gesprekken gevoerd worden.

Het resultaat van de bemiddeling wordt op schrift gezet en verstuurd naar de betrokken partijen.

### **Niet tevreden**

Bent u niet tevreden over de uitkomst dan kunt u zich wenden tot de klachtencommissie. De directeur zal u vertellen hoe de procedure bij de klachtencommissie in zijn werk gaat en het proces voor u in gang zetten. De totale tijd tussen het indienen van een klacht en de afhandeling door de klachtencommissie is maximaal 4 weken.

Wanneer u van mening bent dat u schade heeft geleden door onze dienstverlening dan dient u dit schriftelijk kenbaar te maken door middel van een brief aan de directeur waarin u Stichting Servicepunt & Tympaan-De Baat aansprakelijk stelt. Deze brief wordt direct doorgezonden naar de aansprakelijkheidsverzekering van de organisatie, welke voor verdere afhandeling zal zorgen.

### **Preventieve maatregelen**

Na de melding van een klacht wordt er altijd gekeken naar de mogelijkheden om maatregelen te nemen om herhaling te voorkomen van de omstandigheden die tot de klacht hebben geleid.

Voor informatie over privacy verwijzen we u naar onze privacyverklaring.