

## Klachtenprocedure

Heeft u een klacht over onze dienstverlening, resultaten, het gedrag van een medewerker of de wijze waarop een klacht is afgehandeld? Dan kunt u deze **schriftelijk bij ons indienen**.

Uw klacht bevat in ieder geval:

- uw naam en adres;
- de datum;
- een duidelijke omschrijving van de klacht.

Wij bevestigen de ontvangst van uw klacht **binnen 5 werkdagen**. Uw klacht wordt **vertrouwelijk behandeld**.

Niet alle klachten worden in behandeling genomen, bijvoorbeeld wanneer de klacht:

- ouder is dan één jaar; of
- al eerder is ingediend en afgehandeld.

De directeur laat uw klacht beoordelen door een **onafhankelijke klachtencommissie**, ondersteund door een klachtencoördinator. De klachtencommissie onderzoekt de klacht zorgvuldig en stelt u en – indien van toepassing – de betrokken medewerker in de gelegenheid om gehoord te worden.

U ontvangt **binnen 30 dagen** een schriftelijk bericht over de uitkomst. In overleg met de betrokken partijen kan deze termijn worden verlengd. Bent u het niet eens met de uitkomst, dan kunt u **in beroep gaan bij een onafhankelijk deskundige**.