

Procedure behandeling klachten

- U meldt uw klacht bij de klachtenfunctionaris. Dit kan via een brief, e-mailbericht of telefonisch.
- De klachtenfunctionaris registreert uw klacht en u ontvangt een bevestiging.
- Zo nodig wordt schriftelijk toestemming gevraagd voor inzage in uw gegevens.
- De klachtenfunctionaris neemt contact met u op. De klachtenfunctionaris overlegt met u wat u wenst in het kader van de bemiddeling/behandeling van uw klacht. De klachtenfunctionaris wijst u daarbij op de mogelijkheden.
- Er vindt bemiddeling/behandeling van uw klacht plaats. Indien gewenst vindt een persoonlijk gesprek plaats met betrokkene(n).
- Eventuele verbeterpunten worden geformuleerd.
- In overleg met u wordt de klacht afgerond, u ontvangt hiervan een schriftelijke bevestiging. Zo nodig wordt verwezen naar de geschilleninstantie.