

Wij garanderen een vertrouwelijke afhandeling van uw klacht. Uw klacht wordt door de klachtenfunctionaris in ontvangst genomen en u ontvangt binnen 10 werkdagen een bevestiging van ontvangst. Daarna wordt uw klacht in behandeling genomen en, indien dit met u afgesproken is, wordt er persoonlijk contact met u opgenomen. De klachtenfunctionaris blijft uw contactpersoon, tot uw klacht is afgehandeld.

Wij streven ernaar om een klacht binnen zes weken na ontvangst af te handelen. Mocht dit niet lukken omdat de afhandeling nog enige tijd vraagt, dan zullen wij u hiervan op de hoogte brengen via de door u verstrekte contactgegevens. De wettelijk vastgestelde uiterste termijn van de afhandeling bedraagt 10 weken.

Wij hebben onze klachtenregeling vastgelegd in een klachtenreglement. Mocht u niet tevreden zijn over de afhandeling van uw klacht dan kunt u dit schriftelijk kenbaar maken bij de raad van bestuur. De raad van bestuur zal zich dan over de afhandeling buigen en indien nodig aanvullende stappen ondernemen. Ook dit traject heeft een doorlooptijd van maximaal zes weken.