

Klachtenafhandeling

De afhandeling van uw klacht verloopt als volgt:

- Na ontvangst van uw klacht sturen wij u binnen drie werkdagen een ontvangstbevestiging.
- Uw klacht wordt onderzocht door de verantwoordelijke functionaris die daarvoor zo nodig contact zal opnemen met alle betrokkenen.
- Op basis van de verzamelde informatie ontvangt u van ons een schriftelijk antwoord op uw klacht.
- Indien uw klacht gegrond is zullen wij in ons antwoord tevens aangeven welke verbeteracties wij treffen naar aanleiding van uw klacht.
- Indien wij uw klacht ongegrond achten en u het daar niet mee eens bent, of indien u bij ons aan het verkeerde adres bent, zullen wij u zo goed mogelijk doorverwijzen naar de juiste instantie(s) om uw klacht voor te leggen.
- Klachten worden doorgaans binnen 2 weken door ons afgehandeld.