

KLACHTENPROCEDURE

Als u niet tevreden bent over de Huiskamer:

Waar gewerkt wordt, worden fouten gemaakt en kunnen misverstanden ontstaan. Fouten en misverstanden moeten echter worden opgelost. Als u over een bepaalde gang van zaken ontevreden bent of van mening bent dat er in uw geval fouten zijn gemaakt, vernemen wij dat graag van u.

Wij zullen onze fouten en misverstanden en de gevolgen daarvan te allen tijde trachten op te lossen en tevens willen wij daarvan leren voor de toekomst. Wij stellen het daarom zeer op prijs als u ons hierover informeert.

Wat is van belang?

Om uw klacht op een juiste en snelle wijze op te lossen ontvangen we van u graag de volgende gegevens:

- uw naam, adres, emailadres en telefoonnummer;
- een heldere omschrijving van uw klacht;
- de naam van de dienstverlening of de persoon waarover u klaagt;
- de datum en het tijdstip waarop de klacht ontstond.

Zodra wij over deze gegevens beschikken gaan wij met uw klacht aan de slag en houden we u op de hoogte over de voortgang van de afwikkeling.

Vertrouwenspersoon

Als u eerst van gedachten wilt wisselen over uw ervaring met de Huiskamer, of moeite hebt met het verwoorden van uw ongenoegen, kunt u contact opnemen met de vertrouwenspersoon. Zij kan u daarmee ter zijde staan. Ook als uw ongenoegen een medewerker of vrijwilliger betreft, kunt u eerst in contact treden met de vertrouwenspersoon. De vertrouwenspersoon, José Nolet, is te bereiken via het centrale Huiskamernummer, 06-23707137. Als u daar uw telefoonnummer doorgeeft, belt de vertrouwenspersoon u terug.

Hoe een klacht indienen?

U kunt uw klacht schriftelijk indienen, ter attentie van het bestuur. Maar u kunt ook altijd eerst telefonisch contact opnemen met het bestuur van de Huiskamer van Odijk. Als u ons centrale telefoonnummer belt, krijgt u of een nummer van een bestuurslid, of u wordt teruggebeld. Het centrale telefoonnummer is 06 23707137.

Uw klacht kunt u schriftelijk sturen naar:

*Bestuur Huiskamer van Odijk,
Rijneiland 7
3984MA Odijk*

Of u kunt mailen naar bestuur@huiskamervanodijk.nl.

Wat doen wij met uw klacht?

Na ontvangst leggen wij uw klacht vast in ons klachtenregistratiebestand. U ontvangt binnen vijf dagen een schriftelijke ontvangstbevestiging waarin wij vermelden:

- een korte beschrijving van uw klacht;
- hoe en wanneer wij uw klacht onderzoeken;
- op welke termijn u naar alle waarschijnlijkheid een antwoord kunt verwachten.
- In zaken waar dit aan de orde is, vindt hoor en wederhoor plaats.

Periodiek evalueert de Huiskamer van Odijk de aard en omvang van ontvangen klachten. Tevens kijken wij welke maatregelen noodzakelijk zijn ter voorkoming van nieuwe klachten.

Uiteraard zullen we uw klacht vertrouwelijk behandelen.