

# KLACHTENPROCEDURE

## Stichting 't Packhuys Zorgbeheer



Stichting 't Packhuys Zorgbeheer stelt al het mogelijke in het werk haar activiteiten naar ieders tevredenheid te laten verlopen. Het kan natuurlijk zijn dat U toch ergens niet tevreden over bent. Graag horen wij uw kritiek en/of klacht.

U kunt zich dan wenden tot de heer M. Meijers (manager), p.a. Postbus 157, 1600 AD Enkhuizen. Mailen naar [info@itsailhus.nl](mailto:info@itsailhus.nl) kan ook.

### Hoe wordt uw klacht afgehandeld?

Klachten worden afgehandeld door de manager en indien de klacht de manager betreft door de directeur. Na kennisname van de klacht (of iedere andere serieuze uiting van ongenoegen) wordt per ommekeer een ontvangstbevestiging verstuurd, waarin ook melding gemaakt wordt van de periode van afhandeling.

De manager onderzoekt de klacht en neemt indien nodig contact op met zowel de klager, als de overige betrokkenen om een nadere toelichting te horen.

De termijn van afhandeling bedraagt 3 weken. Mocht wegens onvoorziene omstandigheden de 3 weken termijn te kort zijn voor de afhandeling dan brengt de manager de klager en de overige betrokkenen daarvan schriftelijk op de hoogte en geeft daarbij aan binnen welke termijn de klacht wel wordt afgehandeld.

De klacht afhandeling geschiedt in principe schriftelijk (tenzij de klager genoeg neemt met een telefonische afhandeling) en wordt zowel naar de klager als overige betrokkenen gezonden (ingeval van telefonische afhandeling worden ook de overige betrokkenen geïnformeerd). Indien de klacht gegrond is, wordt tevens aangegeven welke stappen zullen worden ondernomen om herhaling te voorkomen, het probleem op te lossen en/of op welke wijze de klager tegemoet zal worden gekomen.

De manager draagt zorg voor een goede verslaggeving van de afhandeling van de klachten, alsmede van een goede registratie. Minimaal eenmaal per jaar worden de klachten door de directie geëvalueerd en de leerpunten doorgesproken.