

Ruim 50 medewerkers van Ons Huis zijn elke dag in de weer om er voor te zorgen dat onze klanten tevreden zijn.

Wij streven naar een hoge kwaliteit van onze dienstverlening en goede service. Meestal slagen we daar prima in maar soms gaat er ook wel eens wat mis.

Als u ergens niet tevreden over bent willen we dat graag horen. Alleen als we weten wat u er van vindt, kunnen we er samen wat aan doen. Bovendien leren we op die manier steeds bij en krijgen we een kans om het de volgende keer beter te doen.

Wat is een klacht? Wat moet u er mee doen? Hoe handelt Ons Huis uw klacht af? Die vragen worden hieronder beantwoord.

Klachten? Laat het ons weten!

Als u ontevreden bent laat het ons dan weten! Dat kan in een persoonlijk gesprek met een van onze medewerkers met wie u een afspraak kunt maken via de balie van ons kantoor of per telefoon 053-4848900.

In de meeste gevallen zullen onze medewerkers direct proberen uw probleem op te lossen of laten ze u weten wat we er aan gaan kunnen doen.

Als u hierna vindt dat uw probleem op is gelost, hoeft u geen vervolgstappen te ondernemen.

Klachtenformulier

Als u vindt dat uw klacht niet of onvoldoende is opgelost, zullen onze medewerkers u adviseren uw klacht schriftelijk (soms nogmaals) in te dienen. U kan dan precies formuleren waar het u om gaat en wat u vindt dat Ons Huis zou moeten doen.

Natuurlijk kunt u daarvoor zelf een brief opstellen maar om het u makkelijk te maken hebben we een klachtenformulier opgesteld.

Via onze website kunt u dit formulier downloaden. Als u daar om vraagt, kunnen we een formulier toesturen. Ophalen mag natuurlijk ook altijd! Anonieme brieven met klachten nemen we niet in behandeling.

Afhandeling klacht

Wanneer u het klachtenformulier heeft ingevuld, kunt u het afgeven of opsturen per post of e-mail.

De leidinggevende van de afdeling waarop uw klacht betrekking heeft ontvangt het formulier en zal dit bespreken.

Er zijn dan drie mogelijkheden;

1. Er wordt uitgezocht wat er aan de hand is en u krijgt direct antwoord.
2. De klacht moet nader onderzocht worden of er is intern overleg nodig.
3. Wij menen dat we uw klacht niet kunnen oplossen.

In elk geval krijgt u altijd binnen 10 werkdagen een schriftelijke reactie van ons.

Behandeling.

Wanneer u een reactie krijgt van Ons Huis, zijn er twee mogelijkheden;

U accepteert het antwoord en beschouwt uw klacht als opgelost of u vindt dat we onvoldoende doen.

In dat laatste geval vragen wij u dat schriftelijk te laten weten aan de manager van de afdeling waarop uw klacht betrekking heeft. U stuurt daarvoor een brief waarin u aangeeft waarom u het niet eens bent met het standpunt van Ons Huis.

Standpunt van de manager.

Binnen 10 werkdagen krijgt u een schriftelijke reactie van de manager waarbij er opnieuw twee mogelijkheden zijn;

- U accepteert het standpunt van de manager en daarmee is de zaak afgedaan.
- U neemt geen genoegen met het standpunt van de manager.

De klachtencommissie

Stel; U bent nog altijd niet tevreden over de manier waarop wij met uw klacht om zijn gegaan! In dat geval vragen wij u schriftelijk uw klacht in te dienen bij de klachtencommissie waarbij wij zijn aangesloten. Hiervoor zijn formulieren beschikbaar bij Ons Huis of bij het secretariaat van de klachtencommissie. **Adressen en een link maken**

Wilt u meer informatie?

Hebt u vragen over deze folder? Wilt u een formulier, een toelichting of een afspraak maken met een van onze medewerkers? Neem dan gerust contact op met Ons Huis.

U kunt ons een bezoek brengen, bellen, of e-mailen.
Via onze website kunt u ons altijd bereiken en vindt u veel aanvullende informatie