

## **Procedure klachtenbehandeling De Hollandsche Molen**

### **I. Betekenis klachten**

- klachten zijn voor De Hollandsche Molen een belangrijke bron van informatie over de kwaliteit van functioneren van de organisatie en over het beeld dat de buitenwereld heeft van de organisatie;
- klachten leveren een bijdrage aan het verbeteren van de dienstverlening en de communicatie van de organisatie;

### **2. Procedure**

#### **Klachten**

- kunnen mondeling, telefonisch of schriftelijk (brief, e-mail) worden ingediend;
- kunnen betrekking hebben op inhoudelijk - (beleid, visie) en uitvoerend werk;
- worden geregistreerd;
- worden direct in behandeling genomen en uiterlijk binnen twee weken krijgt de klager
  - schriftelijk antwoord op zijn klacht, ondertekend door de verantwoordelijke cq de directie van de organisatie;
  - bericht over de reden waarom de behandeling langer dan twee weken gaat duren, een indicatie van de termijn waarop hij/zij een antwoord kan verwachten en wie de contactpersoon is;
  - indien het een klacht betreft waarop een snel antwoord mogelijk is, kan deze direct (telefonisch/ per e-mail) worden afgehandeld; ook deze klachten worden geregistreerd.

### **3. Verwerking klachten door organisatie**

- alle klachten worden schriftelijk vastgelegd op een speciaal klachtenformulier, met vermelding van naam, adres, telefoonnummer en eventueel e-mailadres. Ook de afhandeling van de klacht (door wie behandeld, de soort klacht en de wijze waarop de afhandeling heeft plaatsgevonden), wordt op het klachtenformulier vermeld.
- alle klachtendossiers worden centraal bewaard.
- een keer per halfjaar worden de klachten geëvalueerd, waarna het evaluatierapport wordt besproken in het bestuur. De organisatie neemt vervolgens, indien nodig, maatregelen.