

## Klachtenprocedure Stichting Haarwensen

Haarwensen hecht aan tevreden relaties. Daarom werken wij continue aan de kwaliteit van onze dienstverlening. Waar gewerkt wordt, kunnen echter fouten worden gemaakt en kunnen misverstanden ontstaan.

Vaak kunnen klachten het beste tijdens een goed gesprek (telefonisch of in persoon) worden opgelost; wij verzoeken u daarom eerst contact op te nemen voor telefonisch overleg of voor het maken van een afspraak.

Is uw probleem met een gesprek niet verholpen of leent de klacht zich niet voor een gesprek, dan kunt u de klacht formeel indienen. Dit kan via ons klachtenformulier, dat telefonisch of per mail kan worden aangevraagd. U kunt er ook voor kiezen om de klacht telefonisch door te geven. Vermeld daarbij nadrukkelijk dat u de klacht wilt laten behandelen via de officiële klachtenprocedure. De medewerker zal dan het klachtenformulier tijdens het telefoongesprek invullen; u ontvangt hiervan twee kopieën.

Het secretariaat zal uw klacht behandelen en met u en de andere betrokkenen overleggen om tot een bevredigende oplossing te komen. Lukt het niet om binnen 5 dagen inhoudelijk te reageren, dan zal in ieder geval binnen 5 dagen de ontvangst van uw klacht bevestigd worden. In de meeste gevallen wordt ook contact met u opgenomen voor overleg over vervolgstappen of een eventuele nadere toelichting.

Wij streven ernaar om uw klacht binnen drie weken af te handelen. Mocht dit uitlopen, dan wordt u over de reden daarvan geïnformeerd en ook verder op de hoogte gehouden van de voortgang. Uiteraard ontvangt u na afronding een schriftelijke bevestiging van de uitkomst van de procedure.

Indien de klacht niet naar tevredenheid van beide partijen kan worden opgelost kan men zich wenden tot de Erisietsmisgegaan.nl via;

- [Het online klachtenformulier](#)
- Via een e-mail naar [info@erisietsmisgegaan.nl](mailto:info@erisietsmisgegaan.nl)
- Of telefonisch via 035-2031585

Mede in verband met beroepsreglementering zullen alle aspecten van de afhandeling van uw klacht worden vastgelegd. Uiteraard zal zorgvuldig en vertrouwelijk met de informatie worden omgegaan.

Soms kan het noodzakelijk zijn om extern advies in te winnen bij professionele onafhankelijke instanties. Met het indienen van uw formele klacht wordt daarom uw toestemming gevraagd om (kopieën van) relevante stukken daarvoor ter beschikking te stellen. Zoals bij ons gebruikelijk vragen wij hen voor geheimhouding te tekenen.

Indien u een klacht heeft en ons dat laat weten, waarderen wij dat zeer. U geeft ons hiermee immers een tweede kans. U kunt ervan verzekerd zijn dat wij alle gegronde klachten meenemen in de evaluatie van onze organisatie en onze uiterste best doen om maatregelen te nemen om herhaling van het betreffende probleem te minimaliseren.

Wij hopen op een goede verdere relatie en samenwerking.

Het bestuur van Haarwensen