

## **BIJLAGE BIJ KLACHTENBEHANDELING**

### **Klacht**

Door een klacht in te dienen geeft u uiting aan uw ontevredenheid over een bepaalde kwestie. Een klacht brengt de verbeterpunten van onze organisatie aan het licht en geeft daarmee de mogelijkheid onze organisatie en bedrijfsprocessen op dit (klacht)punt te verbeteren. Hoewel wij uiteraard ook mondelinge klachten in behandeling nemen, geven wij de voorkeur aan schriftelijke klachten, aangezien deze dan ook van uw zijde zijn vastgelegd en door ons gemakkelijker in behandeling genomen kunnen worden. Bovendien stelt de schriftelijk ingediende klacht ons in de gelegenheid om in een later stadium naar de oorspronkelijke concrete formulering terug te kunnen grijpen.

### **Klachtenbehandeling**

Jelle Bijlsma BV streeft ernaar uw klacht discreet, zorgvuldig, objectief en accuraat te behandelen.

### **Ontvangt en bevestiging**

Door de klacht naar de beleidsadviseur te zenden wordt uw klacht centraal geregistreerd. Vervolgens wordt uw klacht intern besproken met de directie en de (eind)verantwoordelijke medewerker voor dat deel waarop uw klacht betrekking heeft. Daarbij wordt rekening gehouden met uw belang bij de onafhankelijke behandeling van uw klacht. Zo zorgen wij ervoor dat uw klacht niet door dezelfde persoon wordt behandeld als op wie deze mogelijk betrekking heeft; indien gewenst kunt u uw wens daartoe ook nog eens extra aangeven in de omschrijving van uw klacht in het open tekstveld van het klachtenformulier. U ontvangt binnen 14 dagen (werkdagen) een bevestiging van de ontvangst van uw klacht met vermelding van een klachtnummer.

### **Doorlooptijd**

Er wordt gestreefd na ontvangst en registratie van de klacht, de klacht binnen een periode van 30 dagen (1 kalendermaand) af te handelen (de doorlooptijd is o.a. mede afhankelijk van de complexiteit van de klacht). Blijkt deze termijn niet haalbaar, dan wordt u hierover tijdig (voor het verstrijken van deze periode) schriftelijk bericht met vermelding van de reden van de vertraging en de termijn waarbinnen wel zal worden gereageerd.

### **Toezicht**

Gedurende het behandelingstraject van uw klacht houdt de beleidsadviseur (tevens kwaliteitsverantwoordelijke persoon) toezicht op het verloop en de afwikkeling ervan om zeker te stellen dat de hierboven aangegeven doorlooptijd wordt gerespecteerd.

### **Tussentijdse stand van zaken**

Los van de terugkoppeling van uw klacht door de (eind)verantwoordelijke medewerker voor dat deel van onze dienstverlening waarop uw klacht betrekking heeft, heeft u de mogelijkheid om tussentijds te informeren naar de status van klachtbehandeling. U kunt daartoe contact opnemen met mw. M. van Eijk via ons algemene telefoonnummer 058-2561512 of door een e-mail te sturen aan: [mvaneijk@jellebijlsma.nl](mailto:mvaneijk@jellebijlsma.nl)