

U heeft een klacht

U meldt uw klacht schriftelijk via het klachtenformulier op onze website of mondeling via onze receptie

U ontvangt direct een ontvangstbevestiging met de klachtenregeling in de bijlage

Binnen 5 werkdagen neemt het afdelingshoofd van de medewerker telefonisch contact met u op

U voelt zich na een gesprek met het afdelingshoofd van de medewerker genoeg gehoord en u bent tevreden

Ja

Nee

U wilt worden gehoord door de klachtencommissie

U wilt niet worden gehoord door de klachtencommissie

Einde klachtenprocedure
Klacht wordt afgerond binnen een termijn van 6 - 8 weken

U ontvangt de schriftelijke beslissing van de ODRN met het advies van de klachtencoördinator

U voelt zich voldoende gehoord en bent tevreden over de afhandeling van uw klacht

Ja

Nee

U kunt een klacht indienen bij de Nationale Ombudsman