Klachtenprocedure afd. EHB DOKh

Klachten over de dienstverlening van de afdeling EHB van DOKh

De afdeling EHB van DOKh streeft naar een hoog kwaliteitsniveau van dienstverlening. Wij vinden het belangrijk dat onze dienstverlening deskundig, zorgvuldig, toegankelijk en klantgericht is. Ondanks onze inzet kan het voorkomen dat u niet tevreden bent over onze werkwijze, communicatie of dienstverlening. Met deze klachtenprocedure informeren wij u over de mogelijkheid om een klacht in te dienen over onze dienstverlening en de wijze waarop uw klacht wordt behandeld.

1. Indienen van een klacht

Een klacht kunt u schriftelijk indienen per e-mail of per brief. Na ontvangst van uw klacht ontvangt u binnen vijf werkdagen een ontvangstbevestiging. In deze bevestiging wordt aangegeven op welke wijze en binnen welke termijn uw klacht zal worden behandeld. Uw klacht kunt u richten aan:

DOKh t.a.v. de directie
E-mail: secretariaat@dokh.nl

Postadres:
Stichting DOKh
Robijnstraat 6
1812 RB Alkmaar

Bij voorkeur vermeldt u in uw klacht:

- uw naam en contactgegevens;
- een omschrijving van de klacht;
- de datum waarop de gebeurtenis heeft plaatsgevonden;
- eventuele relevante documenten of correspondentie.

2. Behandeling van de klacht

Alle klachten worden vertrouwelijk behandeld door de directie van DOKh of door een hiervoor aangewezen medewerker die niet direct betrokken is geweest bij de betreffende situatie. Wij vinden een zorgvuldige afhandeling van klachten belangrijk. Daarbij wordt zowel aan de belangen van de klager als aan die van eventueel betrokken medewerkers recht gedaan.

De behandeling verloopt als volgt:

- De klacht wordt beoordeeld op ontvankelijkheid en volledigheid.
- Indien aanvullende informatie nodig is, nemen wij contact met u op.
- Indien van toepassing worden betrokken medewerkers in de gelegenheid gesteld hun visie te geven.
- Op basis van alle beschikbare informatie wordt een oordeel gevormd en een besluit genomen.

Wij streven ernaar uw klacht zo spoedig mogelijk af te handelen, maar uiterlijk binnen vier weken na ontvangst. Indien meer tijd nodig is, informeren wij u hierover vóór het verstrijken van deze termijn. Daarbij ontvangt u een toelichting en een indicatie van de verwachte afhandelingsdatum. U ontvangt de uitkomst van de klachtbehandeling schriftelijk per e-mail of brief, inclusief een toelichting op het genomen besluit en eventuele verbetermaatregelen.

3. Registratie en bewaring

DOKh registreert alle ontvangen klachten ten behoeve van een zorgvuldige behandeling en kwaliteitsverbetering van de dienstverlening. Van iedere klacht worden de volgende gegevens vastgelegd:

- naam en contactgegevens van de klager;
- datum van ontvangst;
- omschrijving van de klacht;
- relevante correspondentie en documenten;
- status van de klacht;
- datum en wijze van afhandeling;
- eventuele verbetermaatregelen die naar aanleiding van de klacht zijn genomen.

De klachtregistratie wordt vertrouwelijk behandeld en bewaard gedurende twee jaar na de afhandeling van de klacht. Alleen medewerkers die betrokken zijn bij de behandeling van de klacht hebben toegang tot deze gegevens.

4. Leren en verbeteren

Klachten worden door DOKh gebruikt om de kwaliteit van de dienstverlening continu te verbeteren. Indien een klacht aanleiding geeft tot aanpassing van werkprocessen, communicatie of dienstverlening, worden passende verbetermaatregelen getroffen.

Robijnstraat 6
1812 RB Alkmaar
072 527 91 00

secretariaat@dokh.nl
www.dokh.nl

IBAN NL44 INGB 0007 3612 37
KvK 41241635
BTW 804629973/B01