



## Klachtenprocedure Droom van Zwolle

Bij Droom van Zwolle streven wij naar zeer tevreden klanten. Als u niet tevreden bent over onze dienstverlening dan horen we dat graag en gaan we daarover met u in gesprek. Bent u nog steeds niet tevreden, dan kunt u een klacht indienen. Om u te verzekeren van een correcte afhandeling hebben wij een heldere klachtenprocedure.

### Klacht indienen

U kunt uw klacht schriftelijk indienen per e-mail ( [droom@droomvanzwolle.nl](mailto:droom@droomvanzwolle.nl) ). U ontvangt binnen twee werkdagen een ontvangstbevestiging. Vervolgens handelen wij uw klacht binnen tien werkdagen af. Blijkt deze termijn niet haalbaar dan wordt u daarover tijdig schriftelijk geïnformeerd met opgaaf van redenen en de nieuwe termijn.

### Uw klacht wordt in behandeling genomen

De klacht wordt onderzocht door de verantwoordelijke functionaris. Hij / zij bestudeert de klacht en verzamelt alle relevante informatie. Waar nodig kan de functionaris contact met u opnemen voor een toelichting. Daarnaast spreekt de functionaris met de persoon of personen die met de klacht te maken hebben.

Voor uw klacht wordt een klachtendossier opgemaakt. Het klachtendossier omvat de volgende gegevens: NAW-gegevens indiener, indieningsdatum van de klacht, naam verantwoordelijke functionaris, omschrijving van de klacht, datum en wijze van afhandeling van de klacht, gevoerde correspondentie met betrekking tot de klacht, status van de klacht.

U hebt te allen tijden inzicht in het klachtendossier. Het klachtendossier wordt voor de duur van twee jaar bewaard en daarna vernietigd. De klacht wordt vertrouwelijk behandeld.

### Uitspraak

Op basis van de verzamelde informatie wordt een uitspraak over de klacht gedaan. Indien de klacht (deels) gegrond is, wordt aangegeven welke verbeteracties Droom van Zwolle zal aanbrengen. Uiteraard wordt de uitspraak gemotiveerd bij een ongegronde of deels gegronde klacht. U ontvangt een schriftelijke bevestiging van de uitspraak.

### Oneens met de uitspraak?

Wanneer u het met de uitspraak oneens bent kunt u binnen een maand na ontvangst schriftelijk bezwaar indienen. U ontvangt dan binnen twee werkdagen een ontvangstbevestiging. Vervolgens handelen wij uw bezwaar binnen vijf werkdagen af. Hiervoor zal dezelfde procedure worden gevolgd als hierboven beschreven.

### Klacht niet naar tevredenheid afgehandeld?

Mocht de klacht, na het doorlopen van de hiervoor beschreven interne klachtenprocedure, niet met Droom van Zwolle kunnen worden opgelost, dan kan een externe mediator worden ingeschakeld. Dit kan op initiatief van Droom van Zwolle of de indiener. De mediator die hiervoor beschikbaar is vanuit Droom van Zwolle is Marjon Bosma mediator en advocate ( [www.marjonbosma.nl](http://www.marjonbosma.nl) [advocaat@marjonbosma.nl](mailto:advocaat@marjonbosma.nl) ). Het oordeel van de mediator is bindend; eventuele consequenties worden door Droom van Zwolle snel afgehandeld.