

Klachten

Het Leefkringhuis wil graag verbeteren! Daarom nemen we klachten altijd serieus. Wij realiseren ons dat een klacht veelal een zorg omvat over de kwaliteit van onze dienstverlening en dat het probleem bespreekbaar maken en gezamenlijke naar oplossingen zoeken onze dienstverlening ten goede komt.

Wanneer u ontevreden bent over uw behandeling bij het Leefkringhuis dan is het goed om dit eerst met de betrokken medewerker. Uit ervaring blijkt dat hiermee het probleem veelal zo opgelost kan worden.

Als dit toch niet de oplossing brengt die u verwacht kunt u een formele klacht indienen.

Dit kan mondeling of schriftelijk via 020-6362539 of secretariaat@leefkringhuis-noord.nl U mag ook een brief schrijven naar Koekoeksstraat 16, 1021 TX Amsterdam.

Onze vraag aan u:

- De inhoud van uw klacht en wanneer het voorval heeft plaatsgevonden;
- Indien van toepassing de naam van de medewerker waar het om gaat;
- Uw gegevens (naam, adres, telefoonnummer en email);
- De oplossing die u voor ogen heeft.

Doorlooptijd

Het Leefkringhuis neemt binnen 10 werkdagen na ontvangst van de klacht contact met u op. Wij bevestigen de ontvangst, vragen als het nodig is om extra uitleg en geven aan wie uw contactpersoon is.

Wij zorgen dat er binnen twee weken een gesprek plaatsvindt om de klacht te bespreken. Het is ons voornemen om de klacht binnen vier weken af ronden, U wordt hierover schriftelijk geïnformeerd. Als er toch meer tijd nodig is om de klacht te kunnen afronden nemen wij schriftelijk contact met u op.

Contact

Als u vragen heeft over de afhandeling van de klacht, verzoeken wij u contact op te nemen met uw contactpersoon.

Ontevreden over de afhandeling

Als u ontevreden bent over de klachtafhandeling dan kunt u contact zoeken met de vertrouwenspersoon van het Leefkringhuis, de heer Hans Wessels via mailadres: hanswessels@chello.nl U kunt zich ook wenden tot de Ombudsman. Dit kan telefonisch of schriftelijk via 020-6259999 of www.ombudsmanmetropool.nl