

## **Klachtenregeling Stichting Domus Mill**

Stichting Domus Mill doet er alles aan om u optimaal van dienst te zijn. Toch kan het gebeuren dat u niet tevreden bent over de dienstverlening van Stichting Domus Mill. Vanzelfsprekend kunt u uw klacht dan aan ons voorleggen. Wij zullen deze in vertrouwen behandelen en in overleg met u proberen tot een oplossing te komen. Het doel van deze klachtenregeling is het op een laagdrempelige wijze oplossen van klachten. De klachtenprocedure is voor Stichting Domus Mill een instrument om de kwaliteit van onze dienstverlening te meten en te verbeteren.

Stichting Domus neemt daarbij de volgende procedure in acht:

### **1. Termijn indienen klacht**

Klachten dienen tijdig, volledig en duidelijk omschreven te worden ingediend bij de Secretaris Bestuurs- en Verenigingszaken. Onder "tijdig" wordt verstaan "binnen een redelijke termijn nadat het probleem is geconstateerd", doch uiterlijk binnen 6 maanden nadat de dienst is geleverd. Het niet tijdig indienen van een klacht heeft tot gevolg dat uw klacht niet meer wordt behandeld.

### **2. Kenbaarheid**

Klachten dienen schriftelijk aan Stichting Domus Mill kenbaar te worden gemaakt via:  
Stichting Domus Mill  
Gagelweg 1  
5451 NE Mill

Stichting Domus Mill neemt alleen klachten in behandeling die zijn voorzien van uw gegevens, adres en datum van de melding. Stichting Domus Mill adviseert u daarom de klacht aangetekend te versturen. U geeft gemotiveerd aan wat de inhoud van uw klacht is, zo nodig de naam van medewerker of afdeling op wie de klacht betrekking heeft, datum en tijdstip van de gebeurtenis.

Indien het een relatief eenvoudig en snel op te lossen klacht betreft, dan kan deze telefonisch kenbaar worden gemaakt. Stichting Domus Mill stelt dan zo spoedig mogelijk een oplossing voor.

### **3. Termijn behandeling klacht**

Stichting Domus Mill start een nader onderzoek naar de ingediende klacht en streeft ernaar om binnen een redelijke termijn, doch uiterlijk binnen 2 maanden na indienen van de klacht, uitsluitel te geven. Mocht dit binnen deze termijn niet mogelijk zijn, dan wordt u hiervan, onder opgave van reden, schriftelijk in kennis gesteld waarbij een nieuwe termijn zal worden aangegeven.

#### **4. Behandeling klacht**

- a. Binnen 7 werkdagen na ontvangst van de klacht wordt een ontvangstbevestiging toegestuurd. Indien niet direct een oplossing kan worden geboden, dan zal in deze bevestiging een indicatie worden gegeven van de termijn waarbinnen een nader onderzoek zal worden gestart; hierbij wordt het gestelde onder 4 in acht genomen.
- b. Indien uw belang dan wel het gewicht van de gedraging door Stichting Domus Mill niet voldoende wordt geacht, wordt u binnen 4 weken op de hoogte gesteld van het feit dat uw klacht niet in behandeling wordt genomen.
- c. Stichting Domus Mill formeert binnen 10 werkdagen na ontvangst van de klacht een onafhankelijke klachtencommissie bestaande uit 2 medewerkers van Stichting Domus Mill die noch direct noch indirect bij de klacht betrokken zijn. De commissie bepaalt tijdens de eerste bijeenkomst de werkwijze en maakt van alle bijeenkomsten een schriftelijk verslag.
- d. De commissie legt aan de bij de klacht betrokken medewerker/manager/hoofd zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen 10 werkdagen, de klacht voor en vraagt hem om een reactie, die op schrift wordt gesteld.
- e. De commissie stelt u en de betrokken medewerker/hoofd in de gelegenheid te worden gehoord over wat in de klacht is verwoord.
- f. De commissie streeft ernaar om in eerste instantie te komen tot een oplossing waarin partijen zich kunnen vinden.
- g. De commissie kan zich laten bijstaan door een externe, onafhankelijke deskundige.

#### **5. Gemotiveerde kennisgeving**

De commissie zal u binnen de onder 4 genoemde termijn schriftelijk informeren over het genomen besluit en eventuele vervolgacties.

Tegen dit besluit staat geen rechtsmiddel open.