

Klachtenregeling

Alle medewerkers van de Kerk en Samenleving doen hun uiterste best om bezoekers en vrijwilligers zo goed mogelijk van dienst te zijn. Toch kan het gebeuren dat er vergissingen of fouten worden gemaakt en dat er daardoor een probleem ontstaat. Als dat het geval is, kunt u direct contact opnemen met de desbetreffende coördinator van het betreffende wijkloophuis. Diegene zal dan proberen om samen met u het probleem op te lossen.

Wanneer kunt u een klacht indienen?

Als u een coördinator heeft gesproken en u vindt dat het probleem daarmee niet is opgelost, kunt u een klacht indienen.

Hoe dient u een klacht in?

Uw klacht moet **schriftelijk** worden ingediend bij het bestuur van Kerk en Samenleving. Dat kan per brief naar het postadres, maar ook per mail naar de secretaris.

Postadres:

Bestuur Kerk en Samenleving
t.a.v. de secretaris, dhr. J. de Kruijf
Postbus 1064
3700 BB Zeist

E-mail : secretaris@kerkensamenleving.nl

In uw brief geeft u zo duidelijk mogelijk aan waarover uw klacht gaat. Denk aan:

- de datum en plaats van de gebeurtenis;
- de (voor)naam van de betrokken medewerker op het wijkloophuis;
- het gebeurde waarover u klaagt.

Binnen één week na ontvangst van uw klacht krijgt u een ontvangstbevestiging van het bestuur. Binnen drie weken na ontvangst van uw klacht nemen we contact met u op en maken we, als dat nodig is, een afspraak voor een persoonlijk gesprek. Hierna volgt er een uitspraak.

Met de klachtenprocedure proberen wij de dienstverlening aan onze cliënten voortdurend te verbeteren.