

## ***Klachtenprocedure Stichting Het Rekerhuis***

Wanneer u ontevreden bent, kunt u met uw klacht op verschillende plaatsen terecht:

- 1) In de basis wordt er binnen de eigen instelling naar een oplossing gezocht. Dit gebeurt door evaluatie van de klacht eerst met de mentor (persoonlijk begeleider), daarna diens leidinggevende, de coördinator of daarna met het bestuur. Het is van belang dat de klacht altijd schriftelijk, danwel digitaal wordt aangeleverd.

### *Afhandeling klacht:*

Wij streven ernaar om zo spoedig mogelijk, dan wel binnen uiterlijk 6 weken na ontvangst van de klacht, een “oordeel” te geven over uw klacht. Indien het in het belang van de zorgvuldigheid nodig is om de termijn te verlengen, dan kan dit eenmalig met nog eens 4 weken. Uiteraard wordt u hiervan op de hoogte gebracht.

- 2) Te allen tijde kunt u uw klacht kwijt bij de onafhankelijke klachtenfunctionaris van Stichting Het Rekerhuis, de heer Cor van Vliet. U kunt hem op de volgende manieren bereiken:

Via email: [vanvliet@mediationhuis.nl](mailto:vanvliet@mediationhuis.nl)

Via telefoon: 06-51422288

Uw klacht dient te allen tijde schriftelijk, danwel digitaal aangeleverd te worden.

### *Afhandeling klacht:*

De klachtenfunctionaris streeft ernaar om zo spoedig mogelijk, dan wel binnen uiterlijk 6 weken na ontvangst van de klacht, een “oordeel” te geven over uw klacht. Indien het in het belang van de zorgvuldigheid nodig is om de termijn te verlengen, dan kan dit eenmalig met nog eens 4 weken. Uiteraard wordt u hiervan op de hoogte gebracht.

- 3) Tenslotte kunt u uw klacht ( schriftelijk of digitaal) indienen bij de Geschillencommissie Zorg Algemeen, onderstaand treft u de verschillende mogelijkheden om hen te bereiken:

### Postadres

Postbus 90600  
2509 LP Den Haag

### Bezoekadres

Bordewijklaan 46  
2591 XR Den Haag  
Telefoonnummer: 070 - 310 53 10. (Op werkdagen van 9.00 tot 17.00 uur)  
Faxnummer: 070 - 365 88 14

Contactformulier: deze kunt u vinden op de [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl)

Afhandeling van de klacht

U kunt uw klacht of via het digitale loket of schriftelijk indienen. Digitaal is niet mogelijk. De gehele procedure duurt gemiddeld 3 tot 4 maanden.

***Eventueel aanvullende informatie:***

Voor informatie omtrent klachtafwikkeling en / of verdere contactgegevens kunt u zich wenden tot de coördinator van Stichting Het Rekerhuis Sharon Aardema 06-39668033 of [info@hetrekerhuis.nl](mailto:info@hetrekerhuis.nl)