



## Klachtenprocedure Stichting De Tijdmachine

Stichting De Tijdmachine streeft naar een hoge mate van kwaliteit van de dienstverlening. Een goede klachtenafhandeling is daarom voor ons van groot belang.

### Vragen en onduidelijkheden

Heb je een vraag, of iets waar je verheldering over wilt, dan kun je telefonisch of per e-mail contact

opnemen met Stichting De Tijdmachine. Vermeld voor een snelle afhandeling je naam en werklocatie en geef een zo helder mogelijke omschrijving van je vraag of probleem. Je kunt binnen twee werkdagen een reactie verwachten.

### Klacht indienen

Ben je ergens ontevreden over, of is er iets waarvan je vindt dat daar een structurele oplossing voor moet komen? Elke klacht wordt zorgvuldig inhoudelijk onderzocht.

Je kunt je klacht per e-mail kenbaar maken via [info@stichtingdetijdmachine.nl](mailto:info@stichtingdetijdmachine.nl) o.v.v. klacht. Vermeld in de e-mail:

- Uw naam, adres en telefoonnummer
- Werklocatie
- Beschrijving van de klacht

Binnen één week na ontvangst van een klacht ontvang je een bevestiging van ontvangst van de klacht en de mededeling dat de klacht in behandeling is genomen en wie de klacht zal afhandelen binnen vier weken na ontvangst.

Hebben we langer nodig om je klacht te behandelen? Dan laten we je dit binnen 14 dagen per e-mail weten.

Klachten en de wijze van afhandeling worden vertrouwelijk behandeld en geregistreerd en voor de duur van drie jaar bewaard.