

Routekaart klachtenbehandeling



1 U bespreekt uw ontevredenheid

Bent u niet tevreden? Laat het ons weten. Wij denken met u mee en proberen een passende oplossing te vinden.

Lukt dit niet en wilt u een officiële klacht indienen? Ga dan naar stap 2.

2 U dient een officiële klacht in

Als u het klachtenformulier op de website van aan-z invult, dient u officieel een klacht in.

U ontvangt digitaal een ontvangstbevestiging.

3 Uw klacht wordt beoordeeld

U hoort **binnen 2 weken** van de klachtenfunctionaris van aan-z of uw klacht ontvankelijk is verklaard.

Zo ja, dan volgt stap 4.

4 U ontvangt bericht van aan-z

De klachtenfunctionaris neemt **binnen 4 weken** na beoordeling van uw klacht contact met u op.

5 Uw klacht is in behandeling

Binnen 8 weken wordt uw klacht behandeld.

Is uw klacht niet naar uw tevredenheid opgelost? Dan volgt stap 6.

6 Uw klacht wordt doorgestuurd

Uw klacht wordt **binnen 2 weken** doorgezet naar de externe klachtencommissie.

7 Uw klacht is in behandeling

De klachtencommissie behandelt uw klacht en deelt haar bevindingen met u en aan-z.

Is uw klacht niet naar uw tevredenheid opgelost? Dan kunt u zich wenden tot de Ombudsman.