

Klachtenreglement KOMMEE

KOMMEE streeft er naar om de dienstverlening zo goed mogelijk uit te voeren. Toch kan het gebeuren dat u niet tevreden bent over de dienstverlening zoals die door ons geboden is. Alleen als u uw ontevredenheid kenbaar maakt kunnen wij er iets mee doen.

Het heeft onze voorkeur dat u uw ontevredenheid met ons bespreekt. Vaak is dat voldoende om het probleem op te lossen. Indien u na bespreking van de klacht nog steeds ontevreden bent, kunt u uw klacht schriftelijk kenbaar maken aan KOMMEE.

Artikel 1 Begrippen

- Klager: Opdrachtgevers (bijvoorbeeld schooldirecties/besturen, kinderopvangorganisaties, gastouderbureaus, individuele leerkrachten of ouders)
- Klacht: Iedere uiting van ongenoegen, schriftelijk door de klager kenbaar gemaakt met betrekking tot de dienstverlening, die is overeengekomen met KOMMEE.

Artikel 2 Interne klachtenbehandeling

1. Klager dient een klacht in bij KOMMEE. Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen.
2. Elke klacht wordt geregistreerd op een klachtenformulier.
3. Klachten over de uitvoering van de dienstverlening worden bij voorkeur door de klager rechtstreeks met KOMMEE besproken en in vertrouwen behandeld. Is dat niet mogelijk, dan treedt de interne procedure klachtenbehandeling in werking.
4. Interne procedure klachtbehandeling:
 - 4.1. Voor de interne procedure dient de klager de klacht schriftelijk gemotiveerd in bij KOMMEE. Deze klacht zal vertrouwelijk worden behandeld.
 - 4.2. Klager ontvangt binnen twee werkdagen een schriftelijke bevestiging dat zijn klacht ontvangen is.

- 4.3. Uiterlijk drie weken na binnenkomst van de klacht is er een gesprek gearrangeerd tussen de klager en KOMMEE, met als doel een tot tevredenheid stemmende afhandeling van de klacht te komen. Indien een langere termijn dan 3 weken is benodigd om de klacht te onderzoeken en / of af te handelen ontvangt de klant hiervan binnen 2 weken na ontvangst van de klacht een reactie waarin het uitstel wordt gemotiveerd onder opgaaf van een indicatie wanneer wordt verwacht uitsluitsel te kunnen geven.
- 4.4. Klager ontvangt binnen 7 dagen na dit gesprek een bevestiging van KOMMEE over de overeengekomen wijze van afhandeling van de klacht. Dit geldt ook in geval er geen overeenstemming is bereikt.
5. Van elke klachtbehandeling wordt verslag gedaan op het klachtenformulier.
6. Indien de uitkomst van de interne klachtenbehandeling voor de klager niet aanvaardbaar is, kan de klager zijn klacht voorleggen aan de onafhankelijk derde, Dhr. J. Prins, directeur NL Training, Amsterdam. Het oordeel van deze onafhankelijke derde is bindend voor KOMMEE en consequenties die hieruit voortvloeien worden zo spoedig mogelijk afgehandeld. Het klachtenformulier en bijbehorende stukken worden voor de duur van 2 jaren bewaard, tenzij anders overeengekomen.

Correspondentieadres interne klachtenprocedure:

KOMMEE

t.n.v. M. Van Delden en/of B.J. Heida

Kattenwinkelweg 1

8015 PV Zwolle

Klachtenformulier KOMMEE

Gelieve dit formulier te versturen naar:

KOMMEE

t.n.v. M. Van Delden en/of B.J. Heida

Kattenwinkelweg 1

8015 PV Zwolle

Gegevens ondergetekende

Naam:

Organisatie:

Adres:

Postcode en woonplaats:

Telefoonnummer:

E-mail:

Omschrijving van de klacht:

Plaats:

Datum:

Handtekening:

We zullen zo spoedig mogelijk contact met u opnemen (uiterlijk binnen 2 werkdagen).

KOMMEE

Marja van Delden & Bianka Heida