

Klachtenprocedure OVERDENKWERK

De klachtenprocedure is van toepassing op alle diensten die OVERDENKWERK levert. OVERDENKWERK zal haar klachten altijd vertrouwelijk behandelen.

Definities

Klacht: een schriftelijk (ook: per email) kenbaar gemaakt bezwaar of ontevredenheid over geleverde diensten of over bejegening door personeel. Deze uiting kan betrekking hebben op de inhoud van de dienst zelf, maar ook op de wijze waarop de dienst is geleverd.

Uitvoering klachtenprocedure

Klachten dienen schriftelijk of per e-mail te worden gericht aan J. Flipse, directeur van OVERDENKWERK.

Adres:

OVERDENKWERK

Eemsstraat 14

8303 LH Emmeloord

E-mail: info@overdenkwerk.nl

Telefoonnummer: 085 303 56 35

Bij een telefonische klacht wordt de deelnemer gevraagd deze schriftelijk in te dienen. De klacht wordt gearchiveerd voor een maximale termijn van 2 jaar.

De deelnemer ontvangt binnen 5 werkdagen een bericht van ontvangst, waarbij de termijn vermeld wordt waarbinnen er inhoudelijk op de klacht zal worden gereageerd. Normaliter is dit binnen 4 weken na ontvangst van de klacht. Wanneer een langere reactietijd nodig blijkt wordt dit met redenen omkleed en schriftelijk bevestigd. De klacht wordt door de directie behandeld. Deze stelt de betrokkenen in de organisatie op de hoogte van de klacht. De directie neemt contact op met de deelnemer en bespreekt de inhoud van de klacht met hem/haar. Indien nodig, hoort de directie ook de betrokkenen uit de organisatie. De reactie van de directie op de klacht wordt teruggekoppeld naar de deelnemer.

Vervolg

1. Indien dit aan de orde is, verneemt de deelnemer van de directie of en tot welke acties de klacht heeft geleid of zal leiden.
2. Als er aanleiding is tot het geven van een genoegdoening, wordt hiertoe een voorstel gedaan.
3. De klacht dient binnen 4 weken te zijn afgehandeld. Indien dit niet mogelijk blijkt te zijn omdat er langer onderzoek nodig is, wordt de deelnemer hiervan binnen 4 weken na ontvangst van de klacht in kennis gesteld. Daarbij wordt aangegeven wat de reden is van het uitstel. Ook wordt vermeld wanneer de directie verwacht uitsluitel te kunnen geven.

Beroepsmogelijkheid

Indien de deelnemer niet tevreden is met de afhandeling van de klacht, kan hij/zij beroep instellen bij de Commissie Kwaliteitshandhaving van het NRTO. De deelnemer stuurt een kopie van deze klacht naar de directie van OVERDENKWERK.

CONTACTGEGEVENS

Commissie Kwaliteitshandhaving NRTO

Postadres:

Papiermolen 43

3994 DK Houten

Email: info@nrto.nl

De uitspraken van de Commissie Kwaliteitshandhaving NRTO zijn bindend en zullen door OVERDENKWERK worden gevolgd.