

KLACHTENPROCEDURE STICHTING SPOT ON US

Wij vinden het van groot belang dat al onze klanten en opdrachtgevers tevreden zijn. Mocht dat niet het geval zijn willen wij dat graag van u vernemen.

Hieronder staat de procedure beschreven hoe u kenbaar kunt maken dat u niet tevreden bent plus de beschrijving van de afhandeling van uw signaal. Wij willen er namelijk alles aan doen om een eventuele klacht naar tevredenheid af te handelen. Daarnaast is een klacht voor ons aanleiding om na te gaan of wij onze dienstverlening kunnen verbeteren.

Doel

De klachtenregeling is bedoeld als een laagdrempelige manier om:

1. Tegemoet te komen aan de indiener van de klacht en zo mogelijk oplossen van zijn/haar onvrede;
2. Bij te dragen aan de kwaliteitsverbetering van alle activiteiten van de Stichting Spot ON US.

Procedure

1. Als u vindt dat u niet naar behoren bent behandeld of resultaten niet overeenkomen met de afspraken kunt u uw ongenoegen kenbaar maken aan Florence Stinis oprichter/directeur van Stichting Spot ON US via mail: info@spotonus.nl.

Betreft de klacht de directeur zelf, dan kun je contact opnemen met mr. Claudia van den Hoogenband. Contact opnemen kan per e-mail (info@spotonus.nl), via het contactformulier of schriftelijk: Stichting Spot ON US, Tournooiveld 4,2511 CX Den Haag.

Wij zullen uw klacht zo snel mogelijk of in ieder geval binnen 1 werkweek oplossen. Uw klacht zal altijd vertrouwelijk worden behandeld.

2. Wij zullen indien nodig u vervolgens in contact brengen met een onafhankelijke praktijk voor mediation: Coach Boulevard (www.coachboulevard.nl, contactpersoon Marijke Lingsma)
3. Wij zullen het oordeel van deze onafhankelijke mediation praktijk en eventuele consequenties zo snel mogelijk of in ieder geval binnen een week afhandelen. De uitspraak van de onafhankelijke derden zijn voor ons bindend.

Als er een langere tijd nodig is om onderzoek te doen, wordt u als deelnemer hiervan binnen een week in kennis gesteld waarbij het uitstel wordt toegelicht; u kunt dan binnen een week alsnog uitsluitel van ons verwachten.

Anonieme klachten zullen we niet in behandeling nemen.

Wij registreren en bewaren uw klacht minimaal 2 jaar.