



Klachtenprocedure DandelionTraining & DandelionZorg

DandelionTraining & DandelionZorg hecht aan tevreden relaties. De kwaliteit van onze dienstverlening heeft dan ook een hoge prioriteit. Ondanks alle inspanningen kan het voorkomen dat u een op- of aanmerking heeft op onze dienstverlening. In dat geval nodigen we u nadrukkelijk uit om ons dat zo snel mogelijk te laten weten. DandelionTraining & DandelionZorg doet haar uiterste best om uw klacht naar tevredenheid op te lossen. Vindt u dat uw klacht niet juist is afgehandeld? Dan kunt u uw klacht indienen bij de directie van DandelionTraining & DandelionZorg.

Hoe dient u een klacht in?

1. Bij klachten over onze organisatie wendt u zich bij voorkeur rechtstreeks tot uw eerste aanspreekpunt bij DandelionTraining & DandelionZorg zodat deze meteen actie kan ondernemen.
2. Een klacht dient schriftelijk per brief te worden gemeld binnen 30 dagen na het ontstaan van de klacht.
3. In de klacht dient duidelijk te worden vermeld:
 - a. de naam en het adres van degene die de klacht indient;
 - b. de dagtekening;
 - c. de datum waarop of de periode waarin de klacht is ontstaan;
 - d. de training of dienstverlening waarop de klacht betrekking heeft;
 - e. een volledige en nauwkeurige omschrijving van de klacht.
4. De brief stuurt u naar:
Klachtencommissie DandelionTraining & DandelionZorg
De Kweek 12
6741 ET Lunteren

Hoe behandelen wij uw klacht?

1. Uw klacht wordt te allen tijde vertrouwelijk behandeld.
2. DandelionTraining & DandelionZorg neemt binnen 10 werkdagen contact met u op om de klacht met u door te nemen, waarbij getracht wordt tot een passende oplossing te komen. Lukt dat niet dan wordt de klacht doorgeleid naar de klachtenfunctionaris.
3. Uw klacht wordt binnen 6 weken afgehandeld. Mocht deze termijn niet gehaald worden, dan wordt u daarvan op de hoogte gesteld waarbij het uitstel wordt toegelicht.
4. Wanneer noodzakelijk, wordt de klacht voorgelegd aan een door ons gekozen erkende geschillencommissie, die doet dan een bindende uitspraak.
5. Elke klacht wordt geregistreerd en bewaard gedurende een periode van 1 jaar, tenzij er gegronde redenen zijn om de gegevens langere tijd te bewaren.