

KLACHTENREGELING STICHTING OOPOEH

Klachtenregeling

Stichting OOPOEH heeft klanttevredenheid hoog in het vaandel staan. Heeft u een klacht? Uw mening telt! We kunnen er onze dienstverlening mee verbeteren.

U kunt uw klacht kenbaar maken per mail: info@oopoeh.nl of bellen naar 020-7853745.

Wat is een klacht?

Er is sprake van een klacht als niet is voldaan aan de verwachtingen van onze activiteiten en werkzaamheden. Elke klacht die bij ons binnenkomt, wordt geregistreerd en via een vaststaande procedure afgehandeld. Zijn er veel vragen of klachten over een bepaald onderwerp, dan zullen wij actie ondernemen. Indien nodig kunnen wij onze procedures of activiteiten aanpassen.

Klachtenprocedure

Klachten komen bij ons binnen via e-mail of telefoon. Iedereen die een klacht indient, krijgt een reactie van ons, bij voorkeur binnen vijf dagen. Alle klachten worden geregistreerd en vertrouwelijk behandeld. Afhankelijk van de aard en complexiteit van de klachten, beantwoorden onze medewerkers de klacht zelf. Als de persoon die een klacht heeft ingediend niet tevreden is over de wijze waarop Stichting OOPOEH zijn of haar klacht heeft behandeld, kan hij of zij de kwestie neerleggen bij de directie (Ellen Groneman ellen@oopoeh.nl) en/of het bestuur (Jeanet Visser j.m.visser@vissercoaching.nl) Binnen tien dagen zal het hierop gereageerd worden.