

Klachtenregeling

1 Indienen van een klacht

Klachten dienen schriftelijk dan wel per e-mail aan Kwaliteit in Huis kenbaar worden gemaakt.

Schriftelijk:

Coöperatie Kwaliteit in Huis U.A./ Kwaliteit@ Academie

T.a.v. de Klachtenafdeling Kwaliteit in Huis

Galvanistraat 7

6716 AE ED

Per e-mail:

secretariaat@kwaliteitinhuis.nl met als onderwerp 'Klacht'

Kwaliteit in Huis/ Kwaliteit@ Academie neemt alleen schriftelijke klachten in behandeling. Kwaliteit in Huis adviseert de deelnemer daarom om de klacht aangetekend te versturen dan wel om een e-mail ontvangstbevestiging te vragen.

De deelnemer geeft gemotiveerd aan wat de inhoud van de klacht is. Ook vermeldt de deelnemer de dienst en/of cursus (variant), de locatie, de naam van de adviseur, de auditor en/of de docent om spoedige afhandeling te bevorderen. Indien het een relatief eenvoudig en snel op te lossen probleem betreft, kan het probleem telefonisch kenbaar worden gemaakt. Kwaliteit in Huis zal dan zo spoedig mogelijk een oplossing voorstellen.

2 Termijn indien klacht

Klachten over de uitvoering van de overeenkomst dienen tijdig, volledig en duidelijk omschreven te worden ingediend bij de coöperatie Kwaliteit in Huis U.A./ Kwaliteit@ Academie.

Onder 'tijdig' wordt verstaan 'binnen een redelijke termijn nadat de deelnemer de gebreken heeft geconstateerd of heeft kunnen constateren'. Het niet tijdig indienen van de klacht kan tot gevolg hebben dat de deelnemer zijn of haar rechten ter zake verliest.

3 Privacy

Een klacht zal door Kwaliteit in Huis altijd vertrouwelijk worden behandeld.

4 Bevestiging klacht

Kwaliteit in Huis zal binnen vijf werkdagen na ontvangst van de schriftelijke klacht een schriftelijke ontvangstbevestiging sturen aan de klager. Indien niet direct een oplossing geboden kan worden, zal in dit schrijven tevens een indicatie worden gegeven van de termijn waarbinnen een nader onderzoek wordt gestart en de klacht behandeld zal worden.

5 Onderzoek klacht

Kwaliteit in Huis verplicht zich een nader onderzoek te starten naar de ingediende klacht en streeft ernaar om binnen een redelijke termijn maatregelen te kunnen treffen waarmee de klager kan instemmen.

6 Reactie op het onderzoek

Kwaliteit in Huis zal binnen 4 weken tot een oplossing proberen te komen. Met klager wordt gecorrespondeerd over de uitkomst van het onderzoek, het genomen besluit en eventuele vervolgacties. Mocht langere tijd nodig zijn, dan spreken we binnen deze 4 weken een nieuwe termijn af.

7 Geschillenregeling

Indien de klacht niet in onderling overleg kan worden opgelost ontstaat een geschil dat vatbaar is voor de geschillenregeling in de vorm van een bezwaar.