

Klachtenprocedure Bureaubegaafd

Bureaubegaafd streeft naar een open, respectvolle en zorgvuldige samenwerking met ouders, kinderen en andere betrokkenen. Toch kan het voorkomen dat u ergens niet tevreden over bent. Om uw zorgen serieus te nemen en de kwaliteit van onze dienstverlening te waarborgen, hanteren wij een klachtenprocedure. Deze procedure biedt u de mogelijkheid om uw klacht kenbaar te maken en samen met ons te zoeken naar een passende oplossing.

Indienen van een klacht

U kunt uw klacht tot drie weken na afronding van de begeleiding of activiteit schriftelijk indienen. Om uw klacht zorgvuldig en zo spoedig mogelijk te kunnen behandelen, verzoeken wij u om in elk geval de volgende informatie in uw schrijven op te nemen:

- uw naam, adres en woonplaats;
- de begeleidingsvorm of activiteit waarop de klacht betrekking heeft;
- de datum waarop u de klacht indient;
- een duidelijke en feitelijke omschrijving van de klacht;
- eerdere correspondentie of documenten die de klacht verduidelijken (indien van toepassing).
- Hoe volledig de informatie, hoe beter wij uw klacht kunnen beoordelen.

U kunt uw klacht sturen naar:

Bureaubegaafd
T.a.v. Daphne Vis
Amerikalaan 38
3404 ZS IJSSELSTEIN

of per e-mail aan: bureaubegaafd@online.nl

Bevestiging van uw klacht

Zodra wij uw klacht ontvangen, sturen we binnen één week een bevestiging. Wanneer Bureaubegaafd gesloten is vanwege vakantie (zoals aangegeven op schoolvakanties-nederland.nl), dan ontvangt u de bevestiging zodra wij weer geopend zijn. In de bevestiging leest u wie uw klacht behandelt en wanneer u onze inhoudelijke reactie kunt verwachten.

Reactie op uw klacht

U ontvangt binnen vijftien werkdagen een inhoudelijke reactie. Is er meer tijd nodig om uw klacht goed te beoordelen, dan laten wij dit op tijd weten en geven we aan waarom en wanneer u alsnog een reactie kunt verwachten.

Afhandeling van uw klacht

Wij nemen elke klacht serieus en zoeken altijd eerst persoonlijk contact om samen tot een oplossing te komen. Lukt dat niet? Dan bespreken we welke vervolgstap nodig is, zoals het inschakelen van een onafhankelijke derde voor bemiddeling. We streven naar een oplossing waar u én wij achter staan.

Vertrouwelijkheid en registratie

Uw klacht wordt vertrouwelijk behandeld. Alleen personen die betrokken zijn bij de afhandeling krijgen toegang tot de informatie. Wij bewaren de klacht en de bijbehorende correspondentie zorgvuldig, minimaal twee jaar.