

Klachtenregeling Anders Opperuimd

Ik hanteer bij de afhandeling van klachten de volgende uitgangspunten:

- Klachten worden schriftelijk geuit bij Clara de Bruin van Anders Opperuimd. De klacht kan maximaal 30 werkdagen na afronding van de opdracht worden ingediend.
- Ik handel een klacht in eerste instantie zelf af met de klager.
- Afhandeling van de klacht wordt schriftelijk gedaan door mij.
- De afhandeling van de klacht moet op een behoorlijke manier gebeuren, waarbij de intentie om gezamenlijk tot een oplossing te komen voorop staat. Onder behoorlijke afhandeling van een klacht wordt in ieder geval verstaan:
 - Het verstrekken van voldoende informatie aan de klager.
 - De klager in de gelegenheid stellen zijn/haar klacht toe te lichten .
 - De klager en mij de mogelijkheid geven om informatie op te vragen bij derden.
 - Het afhandelen van de klacht binnen een redelijke termijn van maximaal 20 werkdagen.
- Het afhandelen van de klacht met in achtname van het recht op privacy. De afronding van een klacht gebeurt door een schriftelijke mededeling door mij aan de klager. Daarin wordt aangegeven wat de bevindingen en de conclusies zijn naar aanleiding van de behandeling van de klacht. Indien de klacht door bemiddeling is opgelost wordt aangegeven op welke wijze dat is gedaan. Als de klager niet tevreden is met de afhandeling van de klacht heeft de klager de mogelijkheid om de klacht voor te leggen aan de onafhankelijke NBPO-klachtencommissie. Deze procedure is beschreven in hoofdstuk 3 in het document 'NBPO Klachtenreglement'.