

Indienen van een klacht

Uw uiting van ontevredenheid of klacht kunt u per mail of schriftelijk aan de Hollands Kroonse Uitdaging kenbaar maken. Dit kan zowel mondeling als schriftelijk. U kunt daarvoor ons algemene e-mailadres gebruiken info@Hollandskroonseuitdaging.nl. Onze manager zal uw klacht aannemen en zorgdragen voor een correcte afhandeling.

Behandeling van de klacht

De manager zal proberen de klacht direct op te lossen. Is dit niet mogelijk dan wordt vastgesteld op wie of wat de klacht betrekking heeft. In dat geval zal er uiterlijk binnen vijf werkdagen telefonisch contact met u worden opgenomen om u te informeren dat de klacht in behandeling is genomen of wordt u per mail hiervan op de hoogte gesteld. Indien mogelijk wordt een inschatting gemaakt van de verwachte behandelduur. De manager van de Hollands Kroonse Uitdaging streeft ernaar uw klacht uiterlijk binnen vier weken af te ronden.

Registratie klacht

De manager registreert de voorgestelde oplossingsrichting, datum van afhandeling en sluit de klacht na afhandeling af.

Bezwaar

Wanneer de klacht onverhoopt niet naar uw tevredenheid is opgelost is er bezwaarmogelijkheid. De ontvanger stuurt de klacht door naar het bestuur van de Hollands Kroonse Uitdaging en informeert u hierover. U wordt dan uitgenodigd uw bezwaar mondeling toe te lichten. Het bestuur zal binnen uiterlijk vier weken hier een uitspraak over doen en u ontvangt schriftelijk bericht hierover.

We waarderen het zeer als u ons uw klachten laat weten. U geeft ons daarmee namelijk een tweede kans! We nemen alle gegronde klachten mee in de evaluatie van onze Stichting en we doen ons uiterste best om herhaling van het probleem te voorkomen.