

Klachtenprocedure Home of Impact

De medewerkers van Home of Impact streven naar kwaliteit en zorgvuldigheid in al haar activiteiten. Toch gaat niet altijd alles zoals verwacht en kunnen er klachten ontstaan. Deze klachtenprocedure geeft aan waar u met uw klachten terecht kunt. Klachten worden vertrouwelijk behandeld door beide partijen.

1. Praktische of inhoudelijke klachten

Wij bespreken uw wensen en klachten graag zo snel en direct mogelijk. Voor praktisch, organisatorische klachten kunt u terecht bij hoi@homeofimpact.nl of 085-0600103. Opleidingsinhoudelijke klachten kunt u direct bespreken met uw trainer.

2. Zwaarwegende klachten

Zwaarwegende klachten worden persoonlijk door onze klachtenfunctionaris behandeld.

- Hiervoor stuurt u een mail met uw klacht rechtstreeks naar Fedde Germans (fedde@homeofimpact.nl).
- In uw mail geeft u een motivering van uw klacht.
- Na ontvangst van uw klacht sturen wij u binnen 1 week een bevestiging.
- Binnen vier weken na indiening van de klacht doet Home of Impact een uitspraak. Indien Home of Impact meer tijd nodig heeft om te komen tot een uitspraak stelt zij de klager hiervan op de hoogte binnen vier weken na indiening van de klacht. Wij zullen dan ook een indicatie geven van de termijn waarbinnen de uitspraak wel zal plaatsvinden.

3. Bezwaaraantekenen

Indien uw klacht niet naar tevredenheid door ons is opgelost, kunt u zich wenden tot:

a. Particulieren

Als lid van de NRTO zijn we aangesloten bij de Geschillencommissie. De Geschillencommissie is ingesteld om in geval van een geschil tussen de deelnemer en aanbieder een uitspraak te doen die bindend is voor beide partijen. Zie www.degeschillencommissie.nl voor meer informatie.

b. Zakelijk

De Bezwarencommissie is ingesteld om in geval van een geschil tussen de opdrachtgever en opdrachtnemer een uitspraak te doen die bindend is voor beide partijen. Klachten kunnen gericht worden aan de bezwarencommissie (Mediator): Birgit Maussen, Maussen Mediation (bjpmaussen@gmail.com)

Het oordeel van de geschillencommissie of bezwarencommissie is bindend voor de klager en Home of Impact. Oplossingen voor de klacht of uitspraken van de bezwarencommissie zullen door Home of Impact snel en adequaat, doch uiterlijk binnen 6 weken na uitspraak, worden afgehandeld.

Klachten en de wijze van afhandeling worden geregistreerd in ons klachtenregister. Hier worden zij voor 2 jaar bewaard.