

Klachtenprocedure

Stichting Be Aware streeft ernaar de dienstverlening zo goed mogelijk uit te voeren. Daarbij spelen onder meer inhoud, bejegening, informatievoorziening en interactieve uitvoering een rol. Bent u, als school, ouder of leerling, ontevreden over de dienstverlening? Dan kunt u een klacht indienen.

Stichting Be Aware beschouwt klachten als een kans om de kwaliteit van de dienstverlening te verbeteren, zodat we u beter kunnen bedienen. Om u te verzekeren van een goede afhandeling van uw klacht hebben wij een duidelijke klachtenprocedure. We vinden het belangrijk dat uw visie op de klacht gehoord wordt en dat klachten snel worden afgehandeld.

Heeft u een klacht?

1. Klacht indienen

U kunt uw klacht schriftelijk, liefst per e-mail: info@stichting-be-aware.nl indienen of per post: Postbus 158, 3740 AD Baarn. Ook is het mogelijk uw klacht in te dienen via onze website, www.stichting-be-aware.nl. U ontvangt binnen drie werkdagen een ontvangst-bevestiging. Wij handelen uw klacht vervolgens binnen drie weken af.

2. Uw klacht wordt in behandeling genomen

De klacht wordt onderzocht door de verantwoordelijke binnen Stichting Be Aware: P. Witteveen, die voor een toelichting contact met u zal opnemen. Daarnaast wordt uiteraard binnen Stichting Be Aware gesproken met de persoon of personen die met de klacht te maken hebben.

3. Uitspraak

Op basis van de verzamelde informatie wordt een uitspraak gedaan. Indien de klacht (deels) gegrond is, wordt aangegeven welke verbeteracties Stichting Be Aware aanbrengt. Uiteraard wordt bij een klacht de uitspraak gemotiveerd. U ontvangt een schriftelijke bevestiging van de uitspraak.

4. Oneens met de uitspraak?

Wanneer u het met de uitspraak oneens bent, kunt u binnen één maand na ontvangst schriftelijk bezwaar in te dienen. U wordt dan uitgenodigd om

uw bezwaar mondeling toe te lichten. Binnen één maand na dit gesprek ontvangt u van de directie schriftelijk bericht over de uitspraak.

5. Klacht niet naar tevredenheid afgehandeld?

Wanneer u vindt dat de klacht door de directie niet goed is afgehandeld, dan kunt u zich wenden tot de voorzitter van het Bestuur: Mevrouw B. Schothorst, barbara.schothorst@stichting-be-aware.nl

Uitzonderingen

Uitgezonderd van de klachtenprocedure:

- Vragen of opmerkingen over een factuur.

Hiervoor kunt u terecht bij de administratie, Postbus 158, 3740 DS Baarn of administratie@stichting-be-aware.nl.