

Klachtenprocedure Ontplooj

Omdat een klacht voor iedereen een andere betekenis kan hebben en misverstanden niet bijdragen aan een goede verstandhouding, is het goed om te weten wanneer Ontplooj van een klacht spreekt.

“Een klacht is een uitdrukking van ontevredenheid gericht aan een organisatie met betrekking tot haar producten of diensten of het proces van klachtenbehandeling zelf waarbij expliciet of impliciet een respons of oplossing wordt verwacht.”

Wij vinden het belangrijk dat elke verbetering ons bereikt. Onze doelstelling is om zo goed mogelijk aan te sluiten bij de wensen en verwachtingen van onze klanten en opdrachtgevers.

Het indienen van een klacht

Omdat we het graag horen als je niet tevreden bent over de diensten of services van Ontplooj, zijn er twee verschillende manieren om een klacht in te dienen:

- Door een e-mail te sturen naar klachtafhandeling@ontplooj.nl
- Door een brief te sturen naar:
Ontplooj
t.a.v. Klachtafhandeling
Plesmanweg 9
7602 PD Almelo

Om je zo goed mogelijk van dienst te kunnen zijn, verzoeken wij je om in de mail of brief het volgende te vermelden:

- Je naam, organisatie waar het om gaat, e-mailadres en telefoonnummer waarop je te bereiken bent
- Een goede klachtomschrijving

Reactie termijn

Binnen 1 week na ontvangst van jouw klacht wordt door onze klachtenfunctionaris, Marjolein Klievik, contact met je opgenomen. Samen met jou worden verdere afspraken gemaakt over de afhandeling van jouw klacht.

Pas nadat wij van jou bevestigd hebben gekregen dat je akkoord bent met de geboden respons of oplossing zal de klacht worden afgesloten.

Indien je het niet eens bent met de afhandeling van de klacht dan kun je je wenden tot de Manager van Ontplooj, Maud van Geel, te bereiken via ons centrale nummer 0546-875678.