

Klachtenreglement Kiddocom

Kiddocom zet zich in om u met de geboden diensten zo goed mogelijk van dienst te zijn. Toch kan het zijn dat u niet tevreden bent over de geboden diensten. Dan geldt het onderstaande klachtenreglement.

1. Wanneer u een klacht heeft over een geboden training kunt u uw klacht aangeven op het evaluatieformulier en/of uw klacht bespreken met Kiddocom. Wanneer uw klacht als gegrond wordt gezien zet Kiddocom zich in om u tegemoet te komen en de verbeterpunten mee te nemen in (het resterende deel van) de training.
2. Heeft u een klacht over andere werkzaamheden van Kiddocom dan kunt u uw klacht, binnen acht dagen na ontdekking en uiterlijk binnen veertien dagen na voltooiing van de betreffende werkzaamheden, per email indienen en/of bespreken met Kiddocom. De klacht moet zo gedetailleerd mogelijk beschreven worden zodat Kiddocom passend kan reageren. Kiddocom zal zo snel mogelijk in overleg een oplossing voor het gerezen probleem proberen te vinden en de klacht altijd binnen 3 weken behandelen. Wanneer er langere tijd nodig is voor het doen van onderzoek, zal Kiddocom u binnen deze termijn op de hoogte stellen van de uitstel en hiervan een onderbouwing geven. De te verwachten termijn voor uitsluitel over de klacht wordt dan ook aangegeven. De klacht wordt altijd vertrouwelijk behandeld. Wanneer uw klacht als gegrond wordt gezien, zal Kiddocom de werkzaamheden alsnog verrichten zoals is afgesproken, tenzij dit voor u aantoonbaar zinloos is geworden. Wanneer het alsnog verrichten van de overeengekomen werkzaamheden niet meer mogelijk of zinvol is, is Kiddocom slechts aansprakelijk binnen de grenzen van artikel 14 van de Algemene Voorwaarden.
3. Leidt uw klacht niet tot een oplossing dan kunt u zich wenden tot mevr. G. Wubbeling, klachtenfunctionaris van Kiddocom, te bereiken via info@kiddocom.org
4. Wanneer u ontevreden blijft over de geleverde dienst en de klacht kan niet worden opgelost door Kiddocom en de klachtenfunctionaris, dan wordt de klacht in behandeling genomen door een klachtencommissie bestaande uit 3 leden; mevr. drs. A. Scharloo, als extern aangewezen door Kiddocom, een door u aangewezen externe en een derde lid waarmee beide voorgenoemde leden akkoord zijn. De klachtencommissie is verplicht tot hoor en wederhoor. Dit kan mondeling en/of schriftelijk (of via e-mail). De klachtencommissie bepaalt in overleg met de partijen of de partijen gezamenlijk of apart worden gehoord door de klachtencommissie. Na onderzoek en in overleg met de partijen besluit de klachtencommissie of bemiddeling en/of beoordeling van de klacht volgt. Wanneer de klachtencommissie tot een beoordeling komt over de gegrondheid van de klacht, stelt zij de partijen hier binnen een termijn van dertig werkdagen nadat de klacht is ontvangen, per e-mail van op de hoogte. Als de klachtencommissie van deze termijn afwijkt, zal zij dit per e-mail aan de partijen laten weten. De commissie zal daarbij de redenen van het uitstel toelichten en tevens aangeven binnen welke termijn ze haar oordeel wel zal uitbrengen. De klachtencommissie kan besluiten de klacht niet verder te behandelen wanneer u de klacht intrekt en/of de klacht naar tevredenheid van zowel u als Kiddocom is opgelost. Wanneer de klager geen medewerking aan het onderzoek van de klachtencommissie verleent, wordt de klacht als niet ingediend beschouwd. Uitspraken van de klachtencommissie zijn bindend. De klachtencommissie die de klacht behandelt heeft geheimhoudingsplicht en zal de persoonlijke levenssfeer van de betrokkenen beschermen.
5. Klachten en de wijze van afhandeling worden geregistreerd en voor een termijn van twee jaar bewaard. Klachten worden gebruikt om de dienstverlening te verbeteren.