

Klachtenprocedure

Klachtenprocedure van **Atelier in een Koffer**

Februari 2019

Atelier in een Koffer doet er alles aan om u goed van dienst te zijn. Meestal slagen we daar in, desondanks kan het gebeuren dat u als klant niet tevreden bent over ons. Laat het ons direct weten, dan stellen we alles in het werk om de oorzaak van deze ontevredenheid weg te nemen.

Als u het idee heeft dat uw probleem of klacht niet goed is begrepen of afgehandeld, kunt u terugvallen op deze formele klachtenprocedure. U heeft er recht op dat uw klacht goed wordt afgehandeld. En voor onszelf is uw klacht ook waardevol. Het helpt ons om eventuele knelpunten in onze organisatie, werkwijze of procedures snel aan te pakken en op te lossen.

De klachtenprocedure verloopt als volgt:

U dient de klacht binnen 4 weken na afloop van de cursus schriftelijk of per e-mail in te dienen.

U kunt uw brief sturen naar:

Atelier in een Koffer Celebesstraat 80, 1094 ET Amsterdam

of u kunt mailen naar: sabine@atelierineenkoffer.nl of titia@atelierineenkoffer.nl

De klachtenbrief:

- is voorzien van naam en adres van de persoon die de klacht indient (anonieme klachten worden niet behandeld);
- is voorzien van een datum;
- is ondertekend (in het geval van een brief);
- bevat een omschrijving van de klacht.

Binnen 7 dagen na binnenkomst van de klacht krijgt u een ontvangstbevestiging van ons.

Atelier in een Koffer neemt de klacht niet in behandeling indien:

- Het gedragingen betreft waarover al eerder een klacht in ingediend en die in het kader van deze regeling is behandeld.
- De gedragingen waarover een klacht wordt ingediend langer dan een jaar geleden plaatsvonden.
- Er een evidente mogelijkheid is geweest om bij de betrokken medewerker(s) tegen de ongewenste gedragingen bezwaar te maken en de klager dit in het geheel heeft nagelaten.
- Er tegen de gedraging waarop de klacht betrekking heeft een gerechtelijke procedure is gestart, dan wel de gedraging betrokken is in een opsporingsverzoek op bevel van de officier van justitie.

Indien een van deze punten van toepassing is, dan neemt **Atelier in een Koffer** de klacht niet in behandeling.

De termijn voor de afhandeling van de klacht is 4 weken. Mocht tijdens het traject duidelijk worden dat dit niet kan worden gehaald omdat er langere tijd nodig is voor het onderzoek, wordt u hiervan in ieder geval binnen 4 weken op de hoogte gesteld. In dit schrijven wordt een indicatie gegeven van de termijn waarop er een besluit over de klacht genomen kan worden door **Atelier in een Koffer**.

Mocht u zich niet kunnen vinden in de uitkomst, dan kunt u bezwaar maken bij een externe klachtenbehandelaar. Onze externe klachtenbehandelaar is mediator M. Sneller uit Den Haag. Mocht u contact met haar willen opnemen kunt u haar contactgegevens bij ons opvragen. De klacht wordt ten allen tijde vertrouwelijk behandeld.

De uitspraak naar aanleiding van deze procedure is bindend voor **Atelier in een Koffer**. Eventuele consequenties worden door ons snel afgehandeld. De klachten en de wijze van afhandeling worden geregistreerd en voor de duur van 1 jaar bewaard.