

Klachtenprocedure Stichting Back on Track

Stichting Back on Track zal de door haar te verrichten diensten naar beste inzicht en vermogen, en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap uitvoeren. Desondanks kan het toch voorkomen dat er een geschil ontstaat. In dat geval wordt onderstaande klachtenprocedure in gang gezet.

Afhandeling klachten

1. Er wordt geprobeerd zoveel mogelijk directe oplossingen te vinden. Klachten en/of opmerkingen worden door de trainer zoveel mogelijk direct en persoonlijk verwerkt. Mocht dit niet naar wens verlopen, dan kunt u een schriftelijke klacht indienen bij de organisatie van Stichting Back on Track.
2. Een klacht dient schriftelijk ingediend te worden bij Stichting Back on Track. Dit kan
 - per e-mail: info@backontrack.online
 - per post: Stichting Back on Track, Jacobahof 9, 3311RC Dordrecht. U kunt hiervoor het onderstaande klachtenformulier gebruiken.
3. Stichting Back on Track zal het initiatief nemen om de klacht naar wens af te handelen.
4. Mocht dit onverhoopt niet tot een oplossing leiden, dan wordt Jan Rob van Maanen van DHC Advocaten als onafhankelijke derde ingeschakeld. Het oordeel van Jan Rob van Maanen is voor Stichting Back on Track bindend.
5. Klachten worden na bevestiging van ontvangst binnen vier weken afgehandeld. Mocht het wegens onvoorziene omstandigheden niet lukken om de klacht binnen deze termijn af te handelen, dan wordt de indiener van de klacht hiervan direct ingelicht. Bovendien wordt haar een indicatie gegeven van de termijn waarbinnen hij/zij wel uitsluitel kan ontvangen.

Vertrouwelijkheid

Alle klachten worden vertrouwelijk behandeld.

Klachtenformulier

Voor een klacht over onze dienstverlening kunt u gebruik maken van dit klachtenformulier. Graag verzenden aan: Stichting Back on Track, Jacobahof 9, 3311RC Dordrecht
e-mail: info@backontrack.online

Naam cliënt / deelnemer:

.....

Adres, postcode, woonplaats:

.....

Telefoonnummer:

e-mail:

Voor een snelle en zorgvuldige behandeling van uw klacht vragen wij u uw klacht zo concreet mogelijk te beschrijven: wat is de aard en omvang van het probleem? Wanneer vond dit plaats?

Omschrijving van de klacht:

.....

.....

.....

Gewenste oplossing:

.....

.....

Heeft u dit al mondeling, persoonlijk of telefonisch voorgesteld. Zo ja, wie heeft u daarover
gesproken en wat is het resultaat daarvan?

.....
.....
.....
Plaats en datum:

Handtekening: