

Klachtenregeling Bazalt Groep

Algemeen

De Bazalt Groep streeft ernaar onze dienstverlening zo klantvriendelijk, efficiënt en effectief mogelijk uit te voeren. Toch kan het gebeuren dat u niet tevreden bent over ons. Wanneer zich een dergelijke situatie onverhoopt voordoet, verzoeken wij u deze ontevredenheid aan ons kenbaar te maken. U stelt ons daardoor namelijk in staat de oorzaak van deze ontevredenheid weg te nemen.

In eerste instantie proberen wij graag in onderling overleg snel een oplossing te vinden. U kunt er daarom voor kiezen om eerst samen met onze medewerker die het betreft uw klacht te bespreken en tot een oplossing te komen en daarmee niet tot een formele klachtenprocedure te komen. Als u dit wil, kunt u zich het beste direct wenden tot de betreffende medewerker. Mochten u er op deze manier samen niet uitkomen kunt u ook gebruik maken van onze klachtenregeling.

Hoe dient u een klacht in?

U kunt schriftelijk een klacht indienen bij de coördinator klachtenbehandeling van de Bazalt Groep, mevrouw A.J.T. van Gilst, Postbus 53509, 2505 AM, Den Haag, of per mail: info@bazaltgroep.nl. Denkt u eraan bij het indienen van een klacht in elk geval uw naam en uw contactgegevens aan ons door te geven en natuurlijk een omschrijving van het feit waarop de klacht betrekking heeft. U ontvangt van ons binnen drie dagen een schriftelijke bevestiging van de ontvangst van uw klacht. Binnen twee weken (met uitzondering van de schoolvakanties) kunt u van ons een reactie verwachten. Afhankelijk van de aard van de klacht nodigen wij u uit voor een gesprek of geven wij een gemotiveerde reactie. Wij streven naar een onderlinge oplossing van uw klacht.

Niet tevreden met de klachtenafhandeling?

Het kan zijn dat u het niet eens bent met de wijze waarop wij uw klacht hebben afgehandeld. U kunt zich dan wenden tot de Commissie van Beroep van Onderwijsontwikkeling Nederland. OON is onze belangen- en werkgeversorganisatie. De commissie van beroep onderzoekt de feiten onpartijdig en geeft hierover een oordeel. Deze uitspraak is bindend voor beide partijen. Wel kunnen beide partijen tegen de uitspraak in beroep gaan bij de bevoegde rechter.

U kunt de volledige klachtenregeling van OON, inzien op hun website: www.onderwijsontwikkeling.nl.

Adresgegevens:

Onderwijsontwikkeling Nederland, Vereniging van adviesbureaus voor onderwijs
T.a.v. de secretaris van de externe klachtencommissie
Maanweg 174
2516 AB Den Haag

Vastgesteld en daarmee ingaande 25 juni 2019

