

Klachtenreglement

BeauAvis doet in ieder begeleidingstraject en voor iedere cliënt haar uiterste best om alles naar tevredenheid en behoren te laten verlopen. Het kan voor komen dat iemand niet tevreden is over een aspect binnen onze dienstverlening.

In eerste instantie zal alles in werk gesteld worden om het probleem op te lossen. Mocht het toch niet lukken om een passende oplossing vinden, dan bestaat er de mogelijkheid om het geschil voor te leggen aan de Klachtencommissie van BeauAvis.

Met betrekking tot haar dienstverlening verklaart BeauAvis dat het volgende klachtenreglement van toepassing is:

1. Wanneer u met uw consultant van BeauAvis niet tot een goede oplossing van uw klacht kunt komen, kunt u uw klacht schriftelijk indienen.
2. De klager ontvangt binnen twee weken een schriftelijke bevestiging van de ingediende klacht. In deze bevestiging dient een korte omschrijving van het incident waarop de klacht betrekking heeft. Daarnaast de datum en de plaats waar en wanneer het incident heeft plaatsgevonden.
3. De klacht wordt niet in behandeling genomen indien het incident langer dan een jaar voor indiening heeft plaatsgevonden.
4. Indien de klacht niet in behandeling wordt genomen, wordt de klager binnen een termijn van vier weken na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis gesteld.
5. De behandeling van de klacht geschiedt door de Klachtencommissie BeauAvis.
6. Betrokken personen worden in de gelegenheid gesteld om een schriftelijke toelichting te geven. Deze wordt aan beide partijen verstrekt.
7. De klacht dient binnen een periode van 8 weken na indiening te worden afgehandeld.
8. De klager wordt schriftelijk ter kennis gesteld van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, evenals van de eventuele verdere maatregelen.

BeauAvis draagt zorg voor een registratie van het aantal bij haar ingediende klachten, de aard van de ingediende klachten, evenals van de naar aanleiding van de ingediende klachten getroffen maatregelen.