KLACHTENPROCEDURE ROLL B.V.

ROLL B.V.
ROLL B.V. probeert u zo goed mogelijk te trainen en te informeren. Wij vinden het belangrijk dat u tevreden bent over onze dienstverlening. Toch kunnen er dingen anders lopen dan u verwacht had. Dat kan aanleiding geven tot een klacht. Het is zowel voor uzelf als voor ons van belang dat u ons laat weten waarover u niet tevreden bent. Alleen dan bestaat de mogelijkheid om, samen met u, naar een oplossing te zoeken. Roll B.V. kan tenslotte van uw klacht leren. U kunt erop vertrouwen dat wij uw klacht serieus nemen en er zorgvuldig mee om zullen gaan

Wat is een klacht?
Onder een "klacht" verstaan wij een uiting van ontevredenheid. Deze kan betrekking hebben op uw training maar ook op de manier waarop u door een medewerker bent bejegend. Daarnaast kunt u bijvoorbeeld een klacht indienen over zaken van organisatorische aard.

Bij wie kunt u met uw klacht terecht?
Wij adviseren u uw klacht in eerste instantie te bespreken met degene op wie uw klacht betrekking heeft. U neemt hiervoor contact op met de klachtenfunctionaris van Roll Bv. dhr. J.Stoute.

U geeft de betrokkene de gelegenheid eventuele tekortkomingen of fouten te erkennen. Misverstanden kunnen rechtgezet worden en er word in gezamenlijkheid gekeken naar een passende oplossing.

Het kan zijn dat uw klacht met de betrokkene niet naar tevredenheid is opgelost. Ook kan het voorkomen dat u uw probleem of klacht niet rechtstreeks met de betrokkene(n) kunt of wilt bespreken.

U kunt uw klacht dan mondeling of schriftelijk indienen bij een onafhankelijke klachtenfunctionaris zijnde dhr. M. Oosterveen, De La Fuente en Oosterveen advocaten. Binnen 4 weken zal de klachtenfunctionaris op uw klacht reageren. Afhankelijk van de aard van de klacht zal deze binnen een termijnvan een half jaar afgehandeld zijn. Indien er langere tijd nodig is om uw klacht af te handelen dan wordt u in de termijn van een half jaar geïnformeerd over de eventuele duur van de afhandeling van de klacht. Uw klacht zal worden geregistreerd in het klachten register en tenminste 5 jaar worden bewaard na afhandeling. Gedurende deze 5 jaar heeft u ten alle tijden het recht uw klacht in te zien.

Opvang en bemiddeling door de klachtenfunctionaris
Bij het indienen van een klacht geeft u aan wat u met uw klacht wilt bereiken en hoe u wilt dat uw klacht verder wordt aangepakt. De klachtenfunctionaris van Roll geeft u binnen 5 werkdagen een bevestiging van uw klacht en stuur u een voorlichting over de klachtenprocedure.

Deze informeert zo spoedig mogelijk de betrokkenen over uw klacht met het verzoek hierop een reactie te geven. Wanneer de functionaris een reactie heeft ontvangen wordt u hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte gesteld. Als u dat wenst kan de functionaris een gesprek organiseren tussen u en degene over wie u geklaagd heeft, waarbij deze eventueel als onpartijdige gesprekspartner aanwezig kan zijn.

Zonder bijzonderheden zal uw klacht binnen 4 weken afgehandeld zijn.

Geheimhouding
Uw klacht wordt vertrouwelijk in behandeling genomen door de klachtenfunctionaris(en). Roll bv en de externe klachtenfunctionaris heeft een geheimhoudingsplicht over alles wat u vertelt. Alleen met uw toestemming wordt uw klacht aan anderen bekend gemaakt.

Behandeling door de Klachtenfunctionaris
De uitspraak van de klachtenfunctionaris is bindend voor Roll bv.