

# Klachtenprocedure OVORA

Bent u ontevreden of wilt u een klacht indienen?

Wij werken continu aan onze kwaliteit en vinden het belangrijk dat u tevreden bent over de dienstverlening van Ovora. Indien u een klacht heeft kunt u ons dit schriftelijk laten weten. Mochten er klachten zijn over de gesubsidieerde diensten van Ovora, dan wordt u verzocht deze klacht ook bij de Gemeente Rotterdam neer te leggen. Door deze melding stelt u ons in staat onze dienstverlening verder te verbeteren. Ovora streeft naar een goede klachtenafhandeling en zal alles in het werk stellen om tot een geschikte oplossing te komen.

Hieronder staat onze klachtenprocedure beschreven.

## **Klachtenprocedure**

1. Er wordt geprobeerd zoveel mogelijk directe oplossingen te vinden. Klachten en/of opmerkingen worden door de trainer/coach zoveel mogelijk direct en persoonlijk verwerkt.
2. Is uw probleem met een gesprek niet verholpen of leent de klacht zich volgens u niet voor een gesprek, dan kunt u de klacht formeel schriftelijk indienen. Dit kan per mail naar [anne@ovora.nl](mailto:anne@ovora.nl)
3. U krijgt binnen drie dagen bevestiging van ontvangst van de klacht.
4. Klachten worden vertrouwelijk behandeld en binnen twee weken na ontvangst behandeld. In de meeste gevallen zal de trainer/coach binnen enkele dagen contact met u opnemen om te overleggen over de verdere stappen.
5. Mocht de afhandeling van een klacht langer duren dan twee weken, dan wordt u hiervan binnen deze twee weken op de hoogte gesteld. Tevens wordt aangeven wat de reden van de vertraging is en de verwachte termijn waarbinnen de klacht afgehandeld zal worden.
6. Klachten worden door ons geregistreerd en minimaal 2 jaar bewaard.