

Ontevredenheid - klacht

Solidez hecht veel waarde aan kwaliteit en een open sfeer tussen medewerkers, stagiaires, vrijwilligers en klanten (bezoekers, cursisten, deelnemers). De inhoud en de werkwijze van de dienstverlening mag kritisch onder de loep genomen worden. Indien daartoe aanleiding is zal Solidez haar beleid en werkwijze zo nodig bijstellen.

De directie van Solidez gaat er vanuit dat ontevredenheid niet hoeft te leiden tot klachten. Van belang is dat ontevredenheid die betrekking heeft op Solidez besproken en opgelost wordt met de direct betrokken medewerker van Solidez. Mocht dit niet tot een bevredigende oplossing leiden dan zijn er vervolgstappen mogelijk.

Wanneer ontevredenheid direct bij de directeur-bestuurder gemeld wordt, zonder dat de eerste stap genomen is, dan zal de directeur-bestuurder de melder in eerste instantie op deze route wijzen.

Een klacht wordt schriftelijk gemeld via het Klachtenformulier. Dit formulier is via de website van Solidez beschikbaar. De klacht zal formeel afgewerkt worden. Solidez houdt een termijn aan van twee jaar voor het klachtrecht.

Een medewerker van het Team Interne Service zal contact opnemen met de melder en deze informeren over de vastgestelde procedure binnen Solidez.

