

## Klachtenprocedure Activiteiten BeActive BV

BeActive probeert haar dienstverlening zo goed en efficiënt mogelijk te doen. Middels de evaluatieformulieren proberen we een goed beeld te krijgen wat u als klant/opdrachtgever vindt van onze dienstverlening. Aan de hand van deze evaluaties zijn er al veel dingen veranderd en doorgevoerd. Toch kan het zijn, dat u in een dergelijke mate niet tevreden bent, dat het invullen van het evaluatieformulier met daarin uw aanmerkingen niet volstaat.

Wij hebben op papier gezet, welke klachtenprocedure BeActive heeft. Uitgangspunt hiervoor is het gesprek waarin we proberen om naar een oplossing toe te werken.

Een klacht is iets waar u niet tevreden over bent. Dit kan groot, maar ook heel klein zijn. BeActive neemt iedere klacht serieus en zal trachten tot een passende oplossing te komen

### De procedure:

Als u een klacht heeft, bespreekt u dit met de begeleider en/of de coördinator van de activiteit. Indien u vindt dat de klacht niet de aandacht heeft gekregen die u verwacht of niet naar tevredenheid is opgelost dan kunt u kiezen uit de volgende mogelijkheden;

- A U kunt u zich wenden tot de directie. De directie bestaat uit de algemeen coördinator Marian Grasmaijer en de directeur Rutger Pesch. Zij zijn beiden via het kantoor te bereiken.
- B U kunt de klacht indienen bij de **klachtencommissie van BeActive** (\*). Dit dient u schriftelijk te doen middels het klachtenformulier. Dit formulier kunt u downloaden van onze internetsite [www.123beactive.nl](http://www.123beactive.nl). U kunt dit ook aanvragen bij een coördinator of via ons kantoor. De klacht kunt u opsturen naar BeActive B.V. t.a.v. de klachtencommissie, Randstad 22 nr. 125, 1316 BW Almere. U krijgt binnen 5 werkdagen een ontvangstbevestiging van uw klacht. Binnen 10 werkdagen krijgt u bericht of uw klacht in behandeling wordt genomen. Als de klacht in behandeling wordt genomen, krijgt u de mogelijkheid om de klacht binnen 4 weken mondeling of schriftelijk nader toe te lichten aan de klachtencommissie. De uitspraak volgt binnen 4 weken. Deze zult u schriftelijk krijgen.
- C Bent u ook na de uitspraak van de klachtencommissie niet tevreden over de behandeling van uw klacht, dan kunt u zich conform onze algemene voorwaarden wenden tot de (kanton)rechter.

**NB. U bent volledig vrij in de keuze van bovenstaande mogelijkheden.**

(\*) klachtencommissie van BeActive

De klachtencommissie behandelt alle klachten schriftelijk behalve daar waar zij het nodig acht om partij(en) te horen. Ook kan zij schriftelijk om extra informatie vragen aan de indiener van de klacht. De commissie bestaat uit drie leden:

- Een begeleider van activiteiten, niet die van de activiteit waar de klacht over gaat.
- Een coördinator van activiteiten, niet die van de activiteit waar de klacht over gaat.
- Een persoon, niet in dienst van BeActive, met als achtergrond een sociale studie. Deze persoon is de voorzitter van de commissie.