



Vyvoj Opleiden (handelsnaam ESchool B.V.)
Clarine de Leve
Markelaan 5, 9451 HP Rolde
Telefoon : 06 227 00 492
E-mail: c.de.leve@vyvojopleiden.nl
Iban NL41TRIO0338788387
KVK 04085424

Klachtenreglement ESchool B.V

ESchool B.V hecht sterk aan een goede en transparante relatie met haar werknemers, cliënten, opdrachtgevers en anderen. Het verlenen van diensten is, hoe zorgvuldig daarbij ook te werk wordt gegaan, mensenwerk. Het is daarom niet uitgesloten dat een werknemer, cliënt, opdrachtgever of een ander ('indiener') niet tevreden is over de dienstverlening. Om een zorgvuldige behandeling van klachten te waarborgen heeft ESchool B.V een klachtenregeling opgesteld. De regeling is van toepassing op alle soorten klachten van indieners van ESchool B.V.

1. Vertrouwelijkheid. Alle klachten worden vertrouwelijk behandeld. Vertrouwelijkheid geldt zowel voor ESchool B.V als voor de klager. Deze vertrouwelijkheid geldt zolang de klachtenprocedure loopt.

2. Publicatie. De klachtenregeling wordt op verzoek aan werknemers, cliënten, opdrachtgevers en anderen toegezonden en is tevens te downloaden van de ESchool B.V website (www.e-schoolkinderopvang.nl).

3. Indienen klachten: Klachten kunnen op de volgende wijze worden ingediend:

ESchool B.V, Markelaan 5 9451HP Rolde of E-mail: directie@e-schoolkinderopvang.nl.

- a. Binnen twee weken na ontvangst van de klacht door de directie van ESchool B.V wordt de ontvangst schriftelijk aan de indiener bevestigd en wordt hij/zij schriftelijk over het verdere verloop van de procedure ingelicht.
- b. Indien een klacht niet in behandeling wordt genomen, wordt de indiener van de klacht uiterlijk binnen 4 weken na de ontvangstdatum hiervan op de hoogte gesteld.
- c. Een klacht hoort binnen 6 weken na de ontvangstdatum te zijn afgehandeld. Is de klacht niet binnen 6 weken na de ontvangstdatum afgehandeld, dan wordt de klacht geacht niet tot tevredenheid van de indiener te zijn afgehandeld en ontvangt de indiener een schrijven. In dit schrijven wordt gerefereerd naar de overschrijding van de doorlooptijd en wordt aangegeven dat ESchool B.V alles, binnen haar mogelijkheden, aan het werk zal stellen de klacht naar tevredenheid op te lossen.

4. Coördinatie klachtenbehandeling. De coördinatie van de klachtenbehandeling is in handen van de directie van ESchool B.V. Alle klachten worden geregistreerd in het klachten managementsysteem en 2 jaar bewaard.

5. Beroep

- a. Als indiener zich niet kan verenigen met de conclusie en afhandeling van de klacht, kan hij de klacht indienen bij de Raad voor Klachtenbehandeling van NVO. ESchool B.V is lid van NVO en kan daarom gebruik maken van de Raad voor Klachtenbehandeling van NVO. Zie <http://www.nvo.nl>. Het oordeel van de Raad voor Klachtenbehandeling van NVO is zowel bindend voor ESchool B.V als voor de indiener. Eventuele consequenties worden door ESchool B.V snel afgehandeld.
 - a. Voor de particuliere indiener is eveneens de regeling van toepassing die wordt aangeduid in art. 6:236 sub n BW.
- b. Vorderingen en verweren, gegrond op de stelling dat ESchool B.V op enigerlei wijze tekort zou zijn geschoten, verjaren na verloop van zes maanden na het beëindigen van de opdracht waarop zij betrekking hebben. Voor de particuliere opdrachtgever is de verjaringstermijn twaalf maanden.

Per mail kunt u uw klacht richten aan:

Mevrouw Clarine de Leve, directeur
Adres: Markelaan 5 9451HP Rolde
Mail: c.de.leve@vyvojopleiden.nl