

Klachtenregeling StructuurPunt

StructuurPunt hecht grote waarde aan de tevredenheid van cliënten en streeft naar een open, transparante communicatie. Toch kan het voorkomen dat een cliënt niet tevreden is over de dienstverlening. In dat geval biedt deze klachtenregeling een duidelijke, laagdrempelige en zorgvuldige werkwijze voor het behandelen van klachten, in overeenstemming met de Wkkgz.

De precieze klachtenregeling staat beschreven in de Algemene Voorwaarden van StructuurPunt. Kort samengevat ziet de klachtenprocedure er als volgt uit:

Samenvatting krachtenprocedure

Ben je niet tevreden over onze dienstverlening? Laat het ons zo snel mogelijk weten. We gaan graag met je in gesprek om samen naar een passende oplossing te zoeken.

1. Klacht indienen bij StructuurPunt

Wil je formeel een klacht indienen? Stuur ons dan binnen 4 weken na afloop van de dienst/training een schriftelijk bericht met je onderbouwing via info@structuurpunt.nl.

- **Reactie:** Binnen 1 week ontvang je een bevestiging en binnen 4 weken een inhoudelijke reactie.
- **Vertrouwelijkheid:** Wij behandelen elke klacht strikt vertrouwelijk.

2. Reguliere dienstverlening (NBPO)

Kom je er met ons niet uit of ben je ontevreden over de afhandeling? Dan kun je binnen 4 weken na onze inhoudelijke reactie terecht bij de klachtencommissie van de Nederlandse Beroepsvereniging van Professional Organizers (NBPO) via info@nbpo.nl.

- **Voorwaarden:** Je hebt het eerst met StructuurPunt geprobeerd op te lossen, de klacht binnen 4 weken na de sessie/training gemeld en duidelijke redenen plus een gewenste oplossing aangeleverd.
- **Procedure:** De NBPO hoort beide partijen en beoordeelt of de klacht gegrond is. Eventuele compensatie is maximaal de kosten van de afspraak/training en wordt binnen 5 werkdagen door StructuurPunt voldaan.

3. Wmo en Wkkgz (Klachtenportaal Zorg)

Voor zorgdienstverlening onder de Wmo of Wkkgz is StructuurPunt aangesloten bij Klachtenportaal Zorg.

- **Onafhankelijke ondersteuning:** Komen we er samen niet uit? Dien je klacht dan in via www.klachtenportaalzorg.nl of info@klachtenportaalzorg.nl.
- **Procedure:** Een onafhankelijke klachtenfunctionaris helpt kosteloos bij bemiddeling. Blijft een oplossing uit, dan kan de klacht worden voorgelegd aan de klachten- of geschillencommissie voor een bindende uitspraak.

Vragen?

Neem voor vragen over de procedure contact op via info@structuurpunt.nl.