



Klachtenprocedure

Stichting Planetree Nederland vindt het belangrijk om op een deskundige en betrokken wijze ondersteuning, diensten en services aan te bieden. Indien u echter klachten heeft over de kwaliteit horen we dat graag zo spoedig mogelijk. Op deze wijze kunnen we direct werken aan verbeteringen en eventuele onduidelijkheden wegnemen.

Alle klachten behandelen wij op dezelfde manier:

- Benoem uw klacht en probeer een klacht eerst samen met de rechtstreeks betrokkenen te bespreken en op te lossen.
- Indien dit gesprek of de voorgestelde oplossing niet tot tevredenheid verloopt, dan kunt u uw klacht binnen twee tot vier weken na het 1^e gesprek schriftelijk indienen bij de directie van Stichting Planetree Nederland. U kunt uw klacht via mail versturen naar info@planetree.nl of per post via Abdis Clarahof 8, 2544 NZ Den Haag. Omschrijf uw klacht duidelijk met een heldere onderbouwing van situatie, uw standpunt, de naam en contactgegevens. Een anonieme klacht wordt niet behandeld.
- Wanneer de directeur nauw betrokken is bij de klacht kunt u de klacht indien bij de voorzitter van het bestuur van Stichting Planetree Nederland.
- Wanneer toedracht of klacht onvoldoende duidelijk is wordt u telefonisch benaderd voor uitleg of beter begrip.
- Binnen drie weken na ontvangst van de klacht ontvangt u schriftelijk een antwoord van directie of bestuur van Stichting Planetree Nederland, afhankelijk waar de klacht is ingediend. Mochten we niet in staat zijn om binnen deze termijn een goed antwoord of oplossing te formuleren dan laten we binnen de drie weken weten wanneer u wel antwoord van ons heeft.
- Is de klacht dan nog niet naar tevredenheid opgelost, wordt in overleg een mediator benoemd: De heer Gerben Welling te Eindhoven, MfN registermediator, (<https://www.gerbenwelling.nl/contact/>). De afspraken die in de mediation gemaakt worden zijn bindend en worden door beide partijen gerespecteerd. In laatste instantie is een gang naar de civiele rechter mogelijk. Een klacht zal door beide partijen te allen tijde vertrouwelijk worden behandeld.

Klachten en de wijze van afhandeling worden door Stichting Planetree Nederland geregistreerd en voor de duur van 2 jaar bewaard.