

Wij streven naar een goede dienstverlening. Helaas kan het soms toch voorkomen dat u niet tevreden over ons bent. In dit document wordt de procedure beschreven die Remikids hanteert indien u een klacht heeft over onze dienstverlening.

1. In gesprek

Als u een klacht heeft over de begeleiding van Remikids, vragen wij u eerst in gesprek te gaan met de betreffende medewerker. Misschien is er sprake van een misverstand en kan dat op deze manier worden rechtgezet.

2. Klachtenformulier

Heeft het gesprek niet het gewenste resultaat, dan kunt u een officiële klacht indienen. Dit kan door middel van het klachtenformulier. Het formulier is te downloaden op de website (www.remikids.nl) of op te vragen bij één van de medewerkers.

Bij de verwerking van uw schriftelijke klacht gaan wij als volgt te werk:

- U ontvangt een ontvangstbevestiging zodra de mail/het formulier binnenkomt bij Remikids
- Binnen 6 weken krijgt u een schriftelijke reactie per mail
- Remikids mag de termijn waarbinnen de klacht behandeld moet zijn éénmalig met 4 weken verlengen.