



SPOOR VOOR VERBINDING

## KLACHTENPROCEDURE

Deze klachtenprocedure heeft betrekking op de diensten, die geleverd worden door Spoor voor Verbinding.

### **Heeft u klachten? Laat het ons weten! Wij zullen vertrouwelijk met uw klacht omgaan.**

Wij streven er naar haar dienstverlening zo goed mogelijk te verlenen en te voldoen aan uw wensen. Toch kan het voorkomen, dat u niet tevreden bent. Er kunnen dingen gebeuren die u als onjuist of onterecht ervaart of waardoor u zich gegriefd voelt. Als dit het geval is, horen wij dat graag van u. Dan kunnen we er iets aan doen. Dat is in uw én in ons belang.

### **Een gesprek lost soms veel op**

Als u een klacht heeft, kunt u deze allereerst bespreken met de betrokken trainer/adviseur. Komt u er samen niet uit, kunt u een klacht indienen bij één van de eigenaren van Spoor voor Verbinding. Vaak lukt het om in goed overleg tot een oplossing te komen.

Anneloes van Berkum: [a.vanberkum@spoorvoorverbinding.nl](mailto:a.vanberkum@spoorvoorverbinding.nl)

Ellen Hemmer: [e.hemmer@spoorvoorverbinding.nl](mailto:e.hemmer@spoorvoorverbinding.nl)

Na ontvangst van uw klacht ontvangt u binnen 5 werkdagen een bevestiging. Binnen maximaal 4 weken stellen wij u in staat uw klacht toe te lichten en nemen we een beslissing. Van deze toelichting én de beslissing wordt een verslag opgesteld en verzonden aan de klager. De klacht wordt vertrouwelijk behandeld.

### **Als het Spoor voor verbinding niet lukt uw klacht op te lossen: de Klachtencommissie**

Indien het niet tot een voor u bevredigende oplossing komt, kunt u een beroep doen op de klachtencommissie. Deze commissie bestaat uit drie leden, die niet in dienst zijn van Spoor voor Verbinding. Spoor voor Verbinding heeft zich verplicht zich te houden aan de uitspraken van deze commissie.

Leden van de klachtencommissie:

- Peter Kroeze (voorzitter)
- Lorel Vlaanderen
- Marieke Hendriks

#### **Stuur uw brief naar:**

Spoor voor Verbinding  
t.a.v. Dhr. P. Kroeze  
Minister de Visserstraat 43  
7522 GC Enschede

#### **of e-mail naar:**

[info@spoorvoorverbinding.nl](mailto:info@spoorvoorverbinding.nl)  
o.v.v. klacht t.b.v. Dhr. P. Kroeze

De klachten en de wijze van afhandeling worden geregistreerd en voor de duur van 1 jaar, 12 maanden, bewaard.



**SPOOR VOOR VERBINDING**

### **Het Klachtenreglement van Spoor voor Verbinding**

Spoor voor Verbinding heeft een volledige beschrijving van de procedure van de klachtenbehandeling, de zogeheten 'Klachtenregeling Spoor voor Verbinding'. U kunt deze aanvragen opvragen via [info@spoorvoorverbinding.nl](mailto:info@spoorvoorverbinding.nl)