



## **KLACHTENPROCEDURE**

Dance4Life gebruikt klachten om de organisatie en het werk dat ze doet te verbeteren en zo haar missie te verwezenlijken.

### **Richt uw klacht aan de klachtencoördinator van dance4life**

U kunt uw klacht via e-mail, telefoon of middels een brief sturen aan de klachtencoördinator van dance4life.

- E-mail: [info@dance4life.nl](mailto:info@dance4life.nl).
- Telefoonnummer: 020-5216655.
- Adres: Keizersgracht 177 1016 DR Amsterdam

### **Bevestiging van ontvangst en registratie van de klacht**

De klachtencoördinator van dance4life schrijft de klacht in in het Klachtenregister en stuurt de klager binnen een (1) werkweek een ontvangstbevestiging. Deze ontvangstbevestiging gaat vergezeld van informatie over de klachtenprocedure, degene die de klacht gaat afhandelen en de tijd die het neemt voor de verwerking van de klacht.

### **Klachtenprocedure**

- Degene die de klacht behandelt zal binnen twee (2) weken na de ontvangstdatum de klacht afhandelen.
- Degene die de klacht behandelt kan dit uitstellen tot een maximum van vier (4) weken. Dit beargumenteerde uitstel wordt schriftelijk meegedeeld aan de klager en aan de aangeklaagde.
- Degene die de klacht behandelt stuurt de klager schriftelijk haar oordeel en de daarbij horende consequenties.
- Als klager niet tevreden is met het oordeel, heeft deze de mogelijkheid om beroep aan te tekenen bij degene die de klacht heeft afgehandeld, de algemene klachtencoördinator, en de directeur-bestuurder, mevrouw Jael van der Heijden om tot een bevredigende oplossing te komen.