

Artikel 1: Doelstelling

Deze procedure heeft tot doel het vaststellen van een formele werkwijze voor de ontvangst, beoordeling en afhandeling van klachten van cliënten (gastgezinnen of au-pairs) met betrekking tot de diensten en het personeel van Beau-pair B.V., conform de geldende wet- en regelgeving.

Artikel 2: Definitie van een Klacht

Onder een klacht wordt verstaan elke schriftelijke uiting van ongenoegen gericht aan Beau-pair B.V., betreffende haar dienstverlening of gedrag van haar medewerkers, gecontracteerde au-pairs of gastgezinnen.

Artikel 3: Indiening van Klachten

Klachten dienen per e-mail eventueel met bijlage via info@beau-pair.com te worden ingediend bij de directie van Beau-pair B.V. De klacht moet de identiteit van de klager bevatten, een duidelijke beschrijving van de klacht en de datum van indiening.

Artikel 4: Ontvangstbevestiging

De ontvangst van elke klacht wordt binnen vijf werkdagen per e-mail bevestigd aan de klager. De klager ontvangt een referentienummer voor verdere correspondentie.

Artikel 5: Behandeling van de Klacht

De klacht wordt behandeld door de directie van Beau-pair B.V. zo nodig bijgestaan door een adviseurs en/of expert(s). De directie onderzoekt de klacht en kan betrokkenen horen en aanvullende documentatie opvragen. De klager en eventueel beklagde worden in de gelegenheid gesteld te reageren.

Artikel 6: Termijn van Afhandeling

De klacht dient binnen een termijn van dertig dagen na ontvangst te zijn afgehandeld. Indien deze termijn niet haalbaar is, wordt de klager hierover door directie geïnformeerd, met vermelding van de reden en een indicatie van de nieuwe termijn.

Artikel 7: Uitspraak

De directie doet schriftelijk uitspraak over de klacht en stelt klager via e-mail op de hoogte van de uitspraak. Deze uitspraak omvat de conclusies van het onderzoek naar de klacht en eventuele oplossingen/maatregelen.

Artikel 8: Beroep

Tegen de uitspraak van de directie kan binnen vier weken na dagtekening beroep worden ingesteld bij een externe geschillencommissie.

Artikel 9: Registratie en Rapportage

Alle klachten worden geregistreerd en periodiek geanalyseerd ter verbetering van de dienstverlening. Een jaarlijkse rapportage wordt opgesteld en besproken binnen het managementteam.

Artikel 10: Vertrouwelijkheid

Alle informatie betreffende de klacht en de behandeling daarvan wordt strikt vertrouwelijk behandeld.

Artikel 11: Wijzigingen

Deze klachtenprocedure kan worden gewijzigd of aangevuld door de directie van Beau-pair B.V., met inachtneming van de geldende wet- en regelgeving.