



## Klachtenprocedure

### Bent u niet tevreden over ons?

Wij willen dat u tevreden bent over onze dienstverlening. Daarom doen wij er alles aan om de kwaliteit van onze dienstverlening op een hoog peil te houden, en waar mogelijk nog te verbeteren. Want ondanks onze inspanningen kan het natuurlijk altijd gebeuren dat zaken anders lopen dan gewenst.

Als u niet tevreden bent over onze dienstverlening willen we dat graag zo snel mogelijk weten. Wij zoeken dan samen met u naar een passende oplossing.

Uw klacht zal binnen twee weken na ontvangst door ons behandeld worden.

### Een klacht indienen

U kunt een klacht rechtstreeks indienen bij de directie van RiMa-educatie.

U kunt een e-mail richten aan [info@rima-educatie.nl](mailto:info@rima-educatie.nl) of een brief richten aan:

RiMa-educatie  
T.a.v. de directie  
Postbus 1236  
8001 BE Zwolle

Neem in uw brief de volgende punten op:

- Omschrijving van uw klacht
- Wat u wilt bereiken met uw klacht / wanneer de klacht in uw ogen is opgelost
- Het projectnummer en de projectdatum
- Uw naam
- De naam van uw school en bijbehorende adresgegevens
- Uw telefoonnummer
- Uw emailadres

Een directielid zal met u een afspraak maken om de klacht te bespreken waarvan een schriftelijk verslag gemaakt zal worden. Hierna krijgt u een mondelinge uitleg en een brief toegezonden met de motivering van de uitkomst en de conclusies. De afhandeling zal indien mogelijk binnen een termijn van twee weken afgehandeld worden.

### Beroepsmogelijkheid

Mocht u er niet uit kunnen komen met ons, dan kunt u zich wenden tot dhr. drs. L.R.G. Brouwer als onafhankelijke derde partij. U kunt daartoe uw correspondentie richten aan OCMT BV, T.a.v. dhr. L.R.G. Brouwer, Voorhelmstraat 25-107, 2012 ZM Haarlem.