



Klachtenregeling All-in

All-in staat voor inclusie, we hebben het welzijn van iedereen die in aanraking komt met onze activiteiten ontzettend hoog in het vaandel staan. Elke dag streven we er weer naar om nog beter te kunnen voldoen aan de verwachtingen van docenten, mentoren, leerlingen, ouders, vakgenoten en andere belanghebbenden. Toch kan het voorkomen dat je niet helemaal tevreden bent met één van de activiteiten of uitingen van All-in.

We hebben in die gevallen niks liever dan dat jij je zorg, klacht of vraag met ons deelt, ook al is een klacht voor ons soms even slikken. Want alleen met jouw hulp kunnen we ervoor zorgen dat we anderen nóg beter kunnen ondersteunen. En dat is waar All-in uiteindelijk om draait.

Via school

Iedereen is welkom om direct met ons in gesprek te gaan, wel raden we ouders en jongeren -die via school in aanraking zijn gekomen met de materialen van All-in- aan om eerst in gesprek te gaan met de eigen mentor/docent of teamleider van de desbetreffende school. Zij kunnen dan de afweging maken of de casus intern kan worden opgelost. Mocht dit niet het geval zijn, kunnen zij de binnengekomen klacht bij ons aanmelden.

Wil je toch liever direct bij ons je verhaal kwijt? Dan kan dat natuurlijk altijd! Voor jongeren onder de 18 kan het prettig zijn om een ouder of verzorger te vragen om je te ondersteunen of het verhaal namens jou met ons te delen. Je kunt je verhaal via de onderstaande wegen bij ons neerleggen:

- Via de mail: verbeterpuntje@all-in.foundation
- Via de post: Stichting All-in, betreft: Verbeterpuntje, Merellaan 2, 3722 AL in Bilthoven

Is je verhaal heel gevoelig of persoonlijk en wil je het liever niet op papier zetten? Dan kunnen we altijd kijken naar alternatieve mogelijkheden. We raden je in deze gevallen aan om ons een mail te sturen met het verzoek om telefonisch contact met je op te nemen. We bellen je dan binnen 10 werkdagen terug.

Dan ben je het maar kwijt

Niks is vervelender dan het blijven rondlopen met een vervelend gevoel. Dit betekent dat wij ons uiterste best zullen doen om zo snel mogelijk met je verhaal aan de slag te gaan. Intern hebben wij de afspraak om binnen 10 werkdagen te reageren. Hierbij starten we met de bevestiging van ontvangst en zo nodig wordt dit opgevolgd door een mailtje of telefoontje zodat we samen de situatie goed in kaart kunnen brengen en van daaruit op zoek kunnen naar een passende oplossing.



De Geschillencommissie

We kunnen het ons bijna niet voorstellen maar komen we er niet uit? Dan kun je jouw situatie wellicht als geschil voorleggen aan De Geschillencommissie, de organisatie in Nederland voor het beoordelen van consumentenklachten. Meer informatie hierover kun je vinden op de website van De Geschillencommissie: www.degeschillencommissie.nl

Contactinformatie van De geschillencommissie:

Postbus 90600

2509 LP Den Haag

Tel: 070 - 310 53 10