

Klachtenprocedure Humo

1. Bij voorkeur bespreekt u uw klacht in eerste instantie met de direct betrokkene(n).
2. Als dit niet tot het gewenste resultaat leidt, of de klacht zich er niet voor leent om met de direct betrokkene(n) te bespreken, dan kunt u het klachtenformulier op onze website invullen. Daarmee dient u uw klacht in bij Humo. Het klachtenformulier zal doorgestuurd worden naar de klachtenfunctionaris.
3. Na ontvangst van de klacht zal Humo binnen vijf werkdagen een ontvangstbevestiging naar de klager sturen.
4. Ook wordt de klacht binnen vijf werkdagen voorgelegd aan de directie van Humo, die binnen zes weken tot een oplossing probeert te komen.
5. Humo hanteert bij de behandeling van de klacht de principes van hoor en wederhoor.
6. Indien de klacht niet binnen de gestelde termijn van zes weken opgelost kan worden, wordt de klager hierover schriftelijk op de hoogte gesteld. Ook zal Humo een termijn aangeven waarop zij verwacht de klacht af te kunnen handelen.
7. Als de directie van Humo tot een beslissing is gekomen, wordt deze schriftelijk aan de klager medegedeeld.
8. Als de klacht niet door de directie kan worden opgelost, of de klager het niet eens is met de beslissing van de directie, zal de klacht doorgestuurd worden aan een onafhankelijke klachtenfunctionaris van de SKGE.
9. De klager heeft bij een ontoereikende uitkomst vier weken de tijd om hierop een schriftelijke reactie in te dienen.
10. De klachtenfunctionaris stelt een onderzoek in, waarbij alle betrokkenen gehoord zullen worden.
11. De beslissing van de onafhankelijke klachtenfunctionaris zal binnen vier weken schriftelijk, onder vermelding van de argumenten waarop de beslissing is gebaseerd, aan de klager worden medegedeeld. Deze beslissing is bindend voor alle betrokken partijen.
12. Eventuele consequenties, zoals bijvoorbeeld het betalen van een schadevergoeding of het leveren van een vervangende dienst, zullen binnen de door de klachtenfunctionaris gestelde termijn worden afgehandeld.

Kosten

- Aan het indienen van een klacht zijn geen kosten verbonden.
- Kosten die door de klager zelf gemaakt worden, zijn voor zijn/haar eigen rekening.

Privacy

- Alle informatie met betrekking tot de klager en de klacht zal door Humo vertrouwelijk worden behandeld.
- Er geldt een geheimhoudingsplicht voor de medewerker van Humo die de klacht in ontvangst neemt en voor de directie. Zij gaan dan ook zorgvuldig om met de privacy van de klager.
- Alle correspondentie betreffende de klacht wordt voor de duur van vijf jaar bewaard.

Evaluatie

Humo zal de afhandeling van de klacht kritisch evalueren en, daar waar noodzakelijk en mogelijk, maatregelen treffen om herhaling van de klacht in de toekomst te voorkomen.