

Klachtafhandeling

Onder een klacht verstaan wij een uiting van ontevredenheid over een afgenomen product of dienst.

Als u niet tevreden bent

Bij ons dient een klacht eerst besproken te worden met de persoon die in eerste instantie verantwoordelijk is voor datgene waarover men niet tevreden is. Daarna kan schriftelijk de klacht formeel worden ingediend. Daarna bevestigen wij binnen twee weken de ontvangst van de klacht en berichten wij daarbij of de klacht in behandeling wordt genomen.

Als u een klacht indient

U kunt een klacht bij ons indienen via de contactinformatie onderaan onze website. Als we de klacht in behandeling nemen, willen we deze naar tevredenheid oplossen, en in elk geval binnen zes weken na ontvangst. We willen zo snel mogelijk maar in ieder geval binnen twee weken een afspraak maken voor een persoonlijk gesprek. Na dit gesprek zullen wij u schriftelijk berichten wat wij hebben besloten n.a.v. uw klacht.

Vertrouwelijk

Wij zullen zorgvuldig en vertrouwelijk met de klacht omgaan, en gaan ervan uit dat in goed overleg een oplossing gevonden zal worden. Indien nodig kan men de klacht indienen bij het College van Arbitrage van de Stichting Blik op Werk (zie www.blikopwerk.nl).

Tot een half jaar na beëindiging van het contract kan een klacht worden ingediend.