

Klachtenregeling

Algemeen

Tevreden relaties zijn voor mij erg belangrijk. Daarom werk ik continu aan de kwaliteit van mijn dienstverlening. Mocht u desondanks ontevreden zijn over een aspect van deze dienstverlening, dan nodig ik u nadrukkelijk uit om mij dat zo snel mogelijk te laten weten. Hiervoor heb ik een klachtenregeling opgesteld.

Het doel van deze klachtenregeling is primair om klachten van klanten, dan wel van andere belanghebbenden, naar ieders tevredenheid op te lossen.

Daarnaast is het doel van mijn klachtenregeling om van de klachten te leren en indien nodig mijn werkwijze te veranderen.

Ik ga ervan uit dat meldingen te goeder trouw zijn en uiting geven aan oprechte en gegronde zorg. Alle meldingen worden door mij zorgvuldig beoordeeld.

Hoe dient u uw klacht in?

U kunt uw klacht zowel mondeling als schriftelijk indienen bij José Boers.

Wat meldt u bij het indienen van een klacht?

Wilt u, indien van toepassing, de volgende gegevens vermelden:

- Uw eigen naam, bedrijfsnaam, adres, (mobiele) telefoonnummer en/of e-mailadres.
- Een duidelijke omschrijving van de klacht, inclusief alle relevante feiten en omstandigheden.
- De reden waarom u de klacht indient.

Hoe wordt uw klacht behandeld?

Uw klacht zal ik als volgt behandelen:

- Binnen 5 werkdagen na ontvangst van uw klacht zal ik:
 - a. schriftelijk reageren om de klacht af te handelen en indien mogelijk een bevredigende oplossing aanbieden;
 - b. óf de ontvangst van uw klacht schriftelijk bevestigen.
- Heeft u in eerste instantie alleen een ontvangstbevestiging gekregen? Dan zal ik binnen 10 werkdagen na ontvangst van uw klacht, uw klacht afhandelen en indien mogelijk een bevredigende oplossing aanbieden.

Tevens zal ik aangeven op welke wijze ik uw klacht wil afhandelen. Als dat niet direct kan, zal ik aangeven binnen welke termijn ik verwacht dat de klacht afgehandeld kan worden.

Niet tevreden?

Bent u van mening dat uw klacht niet volgens de bovengenoemde werkwijze is behandeld? Of is uw klacht niet naar uw tevredenheid afgehandeld? Dan kunt u dat schriftelijk kenbaar maken bij de klachtencommissie van het NBA. Voor verdere informatie verwijst ik u door naar de volgende website:

<https://www.nba.nl/kwaliteitsbevordering/klachten-en-tuchtrecht/klachtencommissie-nba/>

Garantie

Mede in verband met onze beroepsregels zullen alle aspecten van de afhandeling van uw klacht worden vastgelegd. Uiteraard ga ik zorgvuldig en vertrouwelijk met de informatie om.

Ik hoop op een goede verdere relatie en samenwerking.

