

Wij vinden het belangrijk dat onze relaties tevreden zijn en werken continue aan de kwaliteit van onze dienstverlening. Indien u als relatie ontevreden bent over onze dienstverlening en/of over ons en onze medewerkers verzoeken wij u dit met ons te delen.

Wij gaan ervan uit dat meldingen te goeder trouw zijn en uiting geven aan oprechte, gegronde zorg. Alle meldingen worden door ons zorgvuldig beoordeeld. Wij zullen uw klacht of melding vertrouwelijk behandelen.

Het doel van onze klachtenregeling is om klachten van klanten, van eigen medewerkers dan wel van andere belanghebbenden, naar ieders tevredenheid op te lossen. Daarnaast is het doel van onze klachtenregeling om van de klachten te leren en indien nodig wijzigingen aan te brengen in (de processen van) onze organisatie ter voorkoming van (nieuwe) klachten.

Veel klachten ontstaan door misverstanden, die vaak in een goed gesprek rechtgezet kunnen worden. Een gesprek heeft dan ook onze voorkeur. Bovendien kunnen wij ons hierdoor ook een beter beeld vormen omtrent de aard van de klacht en de wijze waarop deze tot stand is gekomen.

Is het probleem op deze wijze niet oplosbaar of vindt u een gesprek niet wenselijk, dan kunt u de klacht formeel schriftelijk indienen. Wij verzoeken u de volgende gegevens te invullen:

- Uw naam en bedrijfsnaam
- Uw e-mail adres
- Uw (mobiele) telefoonnummer
- Een duidelijke omschrijving van de klacht
- De naam van de medewerker tegen wie de klacht is gericht
- De omstandigheden en/of aanleiding voor de klacht
- De reden waarom u de klacht indient
- Wanneer de klacht ontstond (datum)
- De ondernomen acties om te komen tot een oplossing

Wij streven er naar om binnen 10 werkdagen inhoudelijk op de klacht te reageren. Mocht dit door omstandigheden langer duren, dan ontvangt u hiervan altijd bericht en informeren wij u over de verdere procedure.

Tenslotte delen wij u mee dat wij, met het oog op beroepsreglementering, klachten vastleggen en meenemen in de evaluatie van ons kwaliteitssysteem. Vanzelfsprekend zullen wij zorgvuldig en vertrouwelijk met de informatie omgaan.