

KLACHTENPROCEDURE

Verantwoordelijkheid

Verantwoordelijk voor de afhandeling van de klachten zijn Hanka Feenstra en/of Jan Luiken.

Klachtindiening & afhandeling

Indien de klant van mening is dat feenstra+luiken interactie de verplichtingen voortvloeiende uit de overeenkomst niet of niet voldoende nakomt, stelt de klant feenstra+luiken interactie schriftelijk op de hoogte.

In de klachtenbrief van de klager dient te staan: naam, adres, woonplaats van klager. Een nauwkeurige beschrijving: waarop heeft de klacht betrekking (op welk product, dienst of persoon) en een korte beschrijving van de klacht.

De klager krijgt liefst binnen 5 werkdagen doch uiterlijk binnen 4,5 week een bericht van ontvangst. feenstra+luiken interactie zorgt voor een zorgvuldige afhandeling van de klacht binnen zes weken.

Het genomen besluit wordt, met redenen omkleed, schriftelijk medegedeeld aan klager. Indien klager akkoord gaat wordt de klacht als afgehandeld beschouwd. Is de klager niet tevreden, dan zal feenstra+luiken interactie uiterlijk binnen 4,5 week wederom een voorstel doen. Gaat de klager met dit voorstel akkoord dan wordt de klacht als afgehandeld beschouwd.

Is de klager opnieuw niet akkoord dan zal uiterlijk binnen 4,5 week aan mevrouw mr drs. M. Olthuis om een bindende uitspraak worden gevraagd.

Contactgegevens mr drs. M. Olthuis: Ubbergseveldweg 140, 6522 JR Nijmegen, tel: 024-3607216, mail: olthuis@mediationplus.nl. Eventuele consequenties zullen direct door feenstra+luiken interactie worden afgehandeld.

Documentatie

Indien iemand een klacht indient, dient het volgende door feenstra+luiken interactie te worden vastgelegd:

- Datum waarop klacht is binnengekomen.
- Waarop heeft de klacht betrekking.
- Korte beschrijving van de klacht.
- Wijze van afhandelen.
- Gemaakte afspraken.
- Door wie is de klacht afgehandeld.
- Wat is de datum van de afhandeling.

De documentatie betreffende de klacht wordt 7 jaar bewaard in de klachtenfile. Klachten worden vertrouwelijk behandeld.