

Klachtenreglement

Ik verzorg mijn diensten zo goed mogelijk en probeert klachten te voorkomen. Het kan zijn dat je niet tevreden bent over de geleverde dienstverlening en je dit kenbaar wenst te maken. Als klant heb je het recht om een klacht in te dienen als de dienstverlening niet in orde is, ik onderzoek de klacht en neem de klacht serieus. Ik gebruik klachten als leermomenten voor mijn bedrijf

Suggestieformulier

Als je ideeën, tips of opmerkingen hebt voor mij, dan hoor ik dat graag van jou. Ik zie dit als verbeterpunt en neem het graag in ontvangst. Je kunt je suggesties en/of verbeterpunt(en) doorgeven via de mail info@puurauthentiek.nl

Onvrede/klacht

Ik wil je vragen om -als je ontevreden bent over mij of over een bepaalde gang van zaken, mij dit persoonlijk te laten weten. We kunnen dan gezamenlijk proberen een oplossing te vinden om jouw ontevredenheid bespreekbaar te maken, te onderzoeken en eventueel op te lossen. Is er van jouw kant echter sprake van een formele klacht, dan vraag ik je dit schriftelijk bij mij in te dienen.

De volgende definitie van een klacht wordt gehanteerd: een klacht is een schriftelijke uiting van ongenoegen van een klant of een klantgroep. Een klant is een persoon of groep van personen die een dienst afneemt, wenst af te nemen of heeft afgenomen.

Het indienen van een klacht

Indien je een klacht hebt verzoek ik je de klacht zo spoedig mogelijk per brief op per e-mail in te dienen. De klacht dient binnen 2 maanden nadat de oorzaak van de klacht is ontstaan te worden ingediend.

De klacht dient de volgende gegevens te bevatten:

- Naam, adres en telefoonnummer
- Jouw email adres
- De Dienst/Opdracht waar het over gaat, datum en tijdstip waarop de oorzaak van jouw klacht heeft plaatsgevonden.
- Een heldere omschrijving waar je ontevreden over bent en het doel van je klacht.

Per post: Sylvia Argelo, Lagedijk 45, 1544BC Zaandijk

Per email: info@puurauthentiek.nl

Behandeling ontvangst schriftelijke klacht

Vanaf dit moment gaat het om een officiële klacht.

- Na ontvangst van de klacht stuur ik jou binnen vijf werkdagen een ontvangstbevestiging.
- De klacht wordt vertrouwelijk behandeld.
- Afhankelijk van de aard en de inhoud van de klacht streef ik ernaar de klacht, in dialoog en eventueel middels bemiddeling, op te lossen
- Indien de klacht niet opgelost kan worden, wordt een onderzoek ingesteld via een hoor- en wederhoorzitting.
- Hierop volgt een besluit.
- Ik houd jou op de hoogte van de voortgang van de behandeling van jouw klacht.
- De klacht wordt zo spoedig mogelijk afgehandeld, tenzij er omstandigheden zijn die dit belemmeren.
- In dat geval breng ik jou hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte.
- Klachten die niet naar tevredenheid zijn afgehandeld worden doorverwezen naar een externe klachtencommissie die op haar beurt mij informeert over de afhandeling van de klacht.
- De klacht wordt binnen een termijn van 6 weken afgehandeld
- Indien er meer tijd nodig is voor onderzoek, word jij hiervan binnen 1 week op de hoogte gesteld, waarbij de reden van uitstel wordt toegelicht.
- Ook wordt er een indicatie gegeven wanneer ik verwacht uitsluitsel te kunnen geven.

Afhandeling van de klacht

- Gegrond: je klacht is terecht
- Ongegrond: je klacht is onterecht
- Geen oordeel: het is niet mogelijk om een beslissing te nemen
- Niet ontvankelijk: je klacht voldoet niet aan de hierboven gestelde eisen (bijvoorbeeld te laat ingediend) of het heeft geen betrekking op een klacht.

Het advies van een externe onafhankelijke klachtcommissie, bestaande uit twee personen, is bindend en de klacht wordt twee jaar bewaard.

Er is geen sprake van een klacht, indien:

- De klacht langer dan 2 maanden voor indiening van de klacht heeft plaats gevonden.
- De klacht niet een klacht is maar een procedure of procedurefout.

Als de klacht niet in behandeling wordt genomen ontvang je hierover uiterlijk binnen vier weken schriftelijk of per email bericht van.

Evaluatie

Halfjaarlijks bespreek ik opmerkingen, suggesties en klachten met mijn businesscoach, als input om mijn diensten te verbeteren.

Het Nederlands recht is van toepassing op de klachtenafhandeling.