

Zicht op Zaken | Klachtenregeling

Inleiding

Zicht op Zaken hecht aan tevreden relaties en we werken daarom continu aan de kwaliteit van onze dienstverlening.

Waar gewerkt wordt, worden fouten gemaakt en ontstaan er misverstanden. Indien u ontevreden bent over onze dienstverlening of welk aspect van onze organisatie dan ook, verzoeken wij u dit aan ons te melden. Uw opmerkingen nemen wij zeer serieus en wij zullen dan ook al het mogelijke doen om een oplossing te vinden.

Klachtenprocedure

Vaak kunnen klachten het beste tijdens een persoonlijk gesprek worden opgelost. Wij verzoeken u dan ook om eerst telefonisch contact op te nemen voor het maken van een afspraak. Lukt dit niet of heeft u redenen om dit niet te willen, dan kunt u uw klacht schriftelijk indienen.

Verloop procedure

Wij zullen uw klacht zo spoedig mogelijk behandelen en met u en eventueel de andere betrokkenen overleggen om tot een voor elke partij goede oplossing te komen. Lukt het ons niet om binnen 5 werkdagen te reageren, dan zullen wij in ieder geval binnen deze tijd de ontvangst van uw klacht bevestigen. In de meeste gevallen nemen wij ook contact met u op om uw klacht in ieder geval binnen drie weken af te handelen. Mocht dit uitlopen, dan wordt u over de reden daarvan geïnformeerd en ook verder op de hoogte gehouden van de voortgang van de procedure. Uiteraard ontvangt u na afronding een schriftelijke bevestiging van de uitkomst van de procedure.

Overige aspecten klachtenregeling

Mede in verband met beroepsreglementering zullen alle aspecten van de afhandeling van uw klacht worden vastgelegd. Uiteraard zal zorgvuldig en vertrouwelijk met de informatie worden omgegaan. In bepaalde situaties kan het noodzakelijk zijn om extern advies in te winnen bij professionele, onafhankelijke instanties. Met het indienen van uw formele klacht wordt u daarom toestemming gevraagd om (kopieën van) relevante stukken ter beschikking te stellen aan die eventuele deskundigen. Zoals bij ons gebruikelijk vragen wij hen voor geheimhouding te tekenen.

Ten slotte

Indien u een klacht heeft en ons dat laat weten, waarderen wij dat zeer. U geeft ons hiermee immers een tweede kans. U kunt ervan verzekerd zijn dat wij alle gegronde klachten meenemen in de evaluatie van onze organisatie en onze uiterste best doen om maatregelen te nemen om herhaling van het betreffende probleem te voorkomen. Wij hopen op een goede verdere samenwerking.

Zicht op Zaken

t.a.v. Frank Wagemakers

Marie Curiestraat 8 a

5491 DD SINT-OEDENRODE

U kunt het formulier ook verzenden naar: frank@zichtopzaken.nl