



NIET TEVREDEN? VERTEL!

VERTROUWEN ALS BASIS

Meesters (m/v) werken samen op basis van vertrouwen. Als bij Opdrachtgever of Opdrachtnemer het gevoel bestaat dat een opdracht/activiteit niet de gewenste ontwikkeling oplevert, wordt dit meteen met elkaar gedeeld. Dan vindt een verkenning plaats en wordt de activiteit indien mogelijk bijgesteld. Als dit geen vertrouwen brengt in de gewenste ontwikkeling of in een gezamenlijke toekomst, kan de samenwerking op ieder moment in het proces gestopt worden. Op dat moment stopt de facturatie ook direct. Eventuele verrekening vindt in goed overleg plaats en daar komen we altijd uit.

EEN KLACHT KENBAAR MAKEN

Een officiële klacht kan kenbaar gemaakt worden via de mail: Contact@van-binnenuit.com. Binnen een week mag je reactie verwachten. Het streven is om binnen 4 weken een oplossing te vinden die voor ieder passend voelt. Als er langere tijd nodig is om onderzoek te doen, word je hierover binnen 4 weken geïnformeerd met toelichting van reden van uitstel. Je krijgt dan ook een indicatie wanneer je reactie mag verwachten.

ONAFHANKELIJKE DERDE

Mocht er behoefte zijn aan het oordeel van een onafhankelijke derde, kan een ervaren klacht voorgelegd worden aan een externe partij: dhr. L. Oomen. Deze zal binnen 4 weken reageren. Het oordeel van deze onafhankelijke derde is bindend en consequenties die hieruit voortvloeien worden zo spoedig mogelijk afgehandeld. Dhr. L. Oomen is te bereiken via oomenlcjm@kpnmail.nl.

VERTROUWELIJK

Het spreekt vanzelf dat er integer en vertrouwelijk wordt omgegaan met informatie die met elkaar wordt gedeeld.

BEWAARTERMIJN

De wet vraagt om klachten en wijze van afhandeling te registreren en voor een vastgestelde termijn te bewaren. Dit doen we in een beschermde online omgeving voor vijf jaar.

Ben je tevreden? Fijn! Vier en deel het met anderen.

Ben je niet tevreden? Vertel! We verkennen en vinden samen een antwoord.



NIET TEVREDEN? VERTEL!

Datum ontvangst:

Gegevens

Naam:

Straat:

Postcode en plaats:

Telefoon:

Emailadres:

Omschrijving:

Wat wil je bereiken:

Acties om tot een oplossing te komen:

Afgehandeld

Plaats:

Datum:

Handtekening: