

Klachtenreglement

Passion4work wenst dat u tevreden bent over haar service en hecht veel waarde aan goede contacten met klanten. Daarom werken we steeds aan de kwaliteit van onze dienstverlening.

Het kan wel eens anders lopen dan verwacht. In dat geval horen we graag van u. Wij proberen te leren van onze fouten door te luisteren naar uw klachten. Soms is een goed gesprek voldoende om uw onvrede weg te nemen.

Indien dit niet afdoende zou zijn hebben wij een klachtenregeling.

Hoe dient u de klacht in en aan welke eisen moet een klacht voldoen?

- *Mondeling*
Eenvoudige, snel oplosbare klachten worden meteen behandeld. Een voorbeeld is het niet snel genoeg terugbellen. Is uw klacht niet zo eenvoudig dan kunt u het beter op papier zetten.
- *Schriftelijk*
Een schriftelijke klacht moet aan een aantal voorwaarden voldoen. Deze moet in ieder geval bevatten uw naam en adres, de datum en een zo uitgebreid mogelijke omschrijving van de klacht. Tot slot moet u de schriftelijke klacht ondertekenen. Zodra wij de schriftelijke klacht van u hebben ontvangen, krijgt u hiervan een bevestiging toegestuurd.

Wat gebeurt er met uw klacht?

De klacht wordt bij uw contactpersoon in behandeling gegeven. De contactpersoon zal dan met u een afspraak maken om de klacht te bespreken waarvan een schriftelijk verslag gemaakt zal worden. Hierna krijgt u een mondelinge uitleg én een brief toegezonden met de motivering van de uitkomst en de conclusies. Een en ander zal, indien mogelijk, binnen een termijn van vier weken afgehandeld worden.

Indien u niet tevreden bent over de afwikkeling van de klacht, kunt u zich wenden tot een nader te bepalen onafhankelijke derde partij.

Passion4work,
Drs. Mariëlle de Graaf
Grondmolen 7
4661 TT HALSTEREN
M. 06-51231264