

## Klachtenreglement

Passion4work wenst dat jij 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 je. Wij proberen te leren van onze fouten door te luisteren naar jouw klachten. Soms is een goed gesprek voldoende om jouw onvrede weg te nemen.

Indien dit niet afdoende zou zijn, hebben wij een klachtenreglement.

Hoe dien je 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 jouw klacht niet zo eenvoudig dan kan je het beter op papier of in een mail zetten.*
- *Schriftelijk*  
*Een schriftelijke klacht moet aan een aantal voorwaarden voldoen. Deze moet in ieder geval bevatten: jouw naam en (email)adres, de datum en een zo uitgebreid mogelijke omschrijving van de klacht. Tot slot moet je de schriftelijke klacht (digitaal) ondertekenen. Zodra wij de schriftelijke klacht van je hebben ontvangen, krijg je hiervan een bevestiging toegestuurd.*

Wat gebeurt er met jouw klacht?

De klacht wordt bij jouw contactpersoon in behandeling gegeven. De contactpersoon zal dan met jou een afspraak maken om de klacht te bespreken waarvan een schriftelijk verslag gemaakt zal worden. Hierna krijg je een mondelinge uitleg én een brief/mail 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 je niet tevreden bent over de afwikkeling van de klacht, kan je je wenden tot een nader te bepalen onafhankelijke derde partij.

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