

Klachtenprocedure Vraag Vera

Uw mening is belangrijk. We zijn blij met complimenten en suggesties, maar ook met tips en klachten doen we ons voordeel. In alle gevallen is het verbeteren van onze dienstverlening ons doel. Bespreek uw reactie altijd eerst met de betrokken adviseur, hij of zij kan dan direct actie ondernemen. Komen jullie er samen niet uit? Dan kunt u uw reactie indienen per mail via onderstaande weg. Klachten worden ten alle tijden vertrouwelijk behandeld.

Procedure

1. Onvrede pakken we het liefst aan bij de bron, daar waar het ontstaat. Wij vragen klanten om onvrede met de betrokken adviseur te bespreken. Leidt het gesprek niet tot een oplossing of wilt u uw onvrede bij de organisatie melden, dan kunt u mailen naar info@vraagvera.nl met daarin de volgende gegevens:

- Volledige naam
- Adresgegevens
- Mailadres en telefoonnummer
- Onderwerp (opdracht)

Reactie/klacht

2. U ontvangt binnen twee weken schriftelijk bericht over wie de klacht afhandelt. De eigenaar van Vraag Vera registreren de afhandeling van de klantreactie en leggen de afspraken tijdens het proces vast. We streven ernaar om drie weken na binnenkomst van uw reactie een passende oplossing te hebben voorgesteld. Indien er meer tijd nodig is wordt u binnen drie weken op de hoogte gesteld.

3. Na afhandeling van de klacht verifieert de behandelaar of u tevreden bent over de voorgestelde oplossing van het proces. De behandelaar neemt contact op en koppelt de gemaakte afspraken terug. Hierna ontvangt u een schriftelijke terugkoppeling en wordt uw reactie officieel gesloten.

4. Indien nodig of gewenst zetten we samen binnen de organisatie brede verbeteringen in gang.

Voorwaarden

Om voor behandeling in aanmerking te komen dient u de klacht schriftelijk in te dienen, dit kan via Vera Cox-Kuijpers: info@vraagvera.nl

De onafhankelijke derde doet geen uitspraak over schadevergoedingen en kent die ook niet toe;

De uitspraak van de onafhankelijke derde is bindend voor beide partijen. Eventuele consequenties hiervan worden door ons binnen een termijn van 4 weken afgehandeld.

Een afgehandelde klacht wordt voor een periode van één jaar bewaard in het daarvoor bestemde klachtendossier.

