

Klachtenregeling Dia Nuevo

Inleiding

Ik hecht aan tevreden relaties en werk daarom steeds aan de kwaliteit van de dienstverlening. Waar gewerkt wordt, kunnen echter fouten worden gemaakt en kunnen misverstanden ontstaan. Indien u ontevreden bent over de dienstverlening of wat voor aspect van mijn kantoor dan ook, dan nodig ik u nadrukkelijk uit om mij dat zo snel mogelijk te laten weten. Uw opmerkingen neem ik zeer serieus en waar wenselijk zoek ik met u naar een passende oplossing.

Telefonisch oplossen klacht

Vaak kunnen klachten het beste tijdens een goed gesprek (telefonisch of in persoon) worden opgelost; ik verzoek u daarom eerst contact op te nemen voor telefonisch overleg over het probleem of voor het maken van een afspraak.

Formele schriftelijke klachtenprocedure

Is uw probleem met een gesprek niet verholpen of leent de klacht zich volgens u niet voor een gesprek, dan kunt u de klacht formeel schriftelijk of per e-mail indienen.

Overigens kunt u er ook voor kiezen om de klacht telefonisch door te geven. Vermeld daarbij nadrukkelijk dat u de klacht wil laten behandelen via de officiële klachtenprocedure. Tijdens het telefoongesprek zal ik dan een klachtenformulier invullen; u ontvangt hiervan twee kopieën. Ik verzoek u één exemplaar ondertekend te retourneren.

Verloop procedure

De gang van zaken is daarna als volgt: Ik zal uw klacht zo spoedig mogelijk behandelen en met u overleggen om tot een bevredigende oplossing te komen. Lukt het niet om binnen enkele dagen inhoudelijk te reageren, dan zal ik in ieder geval binnen enkele dagen de ontvangst van uw klacht bevestigen. In de meeste gevallen zal ik ook contact met u opnemen om te overleggen over de verdere stappen. Ook kan ik u om een nadere toelichting of verdere informatie vragen.

De doelstelling is om uw klacht 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 gebruikelijk vraag ik hen voor geheimhouding te tekenen.

Tot slot: indien u een klacht heeft en mij dat laat weten, waardeer ik dat zeer. U geeft mij hiermee immers een tweede kans. U kunt ervan verzekerd zijn dat ik alle gegronde klachten meeneem in de evaluatie van mijn werkzaamheden en mijn uiterste best zal doen om maatregelen te nemen om herhaling van het betreffende probleem te minimaliseren.

Ik hoop op een goede verdere relatie en samenwerking.

D.C. van Maren AA RB
1 januari 2018