

## **KLACHTENPROCEDURE Metselaar en Glas**

### 1. Definities

#### *1.1 Klacht*

*Elke schriftelijke uiting van ontevredenheid van een klant over de activiteiten en dienstverlening van Metselaar en Glas.*

#### *1.2 Klant*

*Elke afnemer van een dienst van Metselaar en Glas.*

### 2. Indienen van een klacht

U kunt uw klacht schriftelijk tot drie maanden na levering van de betreffende dienst indienen. Om uw klacht zo snel mogelijk te kunnen beoordelen vragen wij van u in ieder geval de volgende zaken in uw schrijven op te nemen:

- Uw naam, adres en woonplaats;
- De datum waarop u uw schrijven verstuurt;
- De dienst die u bij t heeft afgenomen, waarop uw klacht betrekking heeft;
- De naam van de betrokken trainer, coach, adviseur;
- Een heldere omschrijving van uw klacht;
- Eventuele voorafgaande correspondentie en relevante kopieën van documenten die uw klacht verduidelijken.

Hoe meer relevante informatie u verstrekt, hoe beter wij in staat zijn u klacht te beoordelen.

U kunt uw klacht sturen naar: *Metselaar en Glas*

t.a.v. Rieneke Metselaar en Esther Glas, p/a Dennenbosweg 76 7556 CJ Hengelo

### 3. Behandeling van uw klacht

Binnen 3 werkdagen na ontvangst van uw klacht ontvangt u een schriftelijke ontvangstbevestiging. Met deze bevestiging wordt u geïnformeerd bij wie uw klacht in behandeling is en over de periode waarbinnen u een inhoudelijke reactie kunt verwachten. Om uw klacht objectief te kunnen beoordelen zal een externe mediator uw klacht behandelen. De mediator kan u tijdens de beoordeling vragen om extra informatie en kan zich laten adviseren door deskundigen.

Gegevens Mediator

NMI-Registermediator	Yvonne Floor, eigenaar & mediator
email	<a href="mailto:yvonne@mediationgroeptwente.nl">yvonne@mediationgroeptwente.nl</a>
telefoon	(+31)74 7505285
Website adres	<a href="http://www.mediationgroeptwente.nl">http://www.mediationgroeptwente.nl</a>
Praktijkadres	Langelermaatweg 119 7553 JG Hengelo (O)
KvK nummer	55871828



#### 4. Reactie op uw klacht

U ontvangt binnen 10 werkdagen een inhoudelijke reactie op uw klacht. Is uw klacht te complex om binnen deze termijn een antwoord te geven, dan stellen wij u hier vooraf schriftelijk op de hoogte. Wij geven daarbij de reden van de vertraging aan.

#### 5. Gegevensbeheer

Alle gegevens die te maken hebben met de behandeling van uw klacht, worden tot minstens één jaar nadat de klacht is afgehandeld zorgvuldig bewaard. Klachten worden ten allen tijde strikt vertrouwelijk behandeld.

01-02-2012