

## **KLACHTENPROCEDURE**

Indien de uitvoering van onze werkzaamheden naar uw mening niet voldoet aan de daaraan te stellen eisen of u bent niet tevreden over (één van) onze medewerkers,

kan dit aanleiding zijn tot een klacht. In dergelijke situaties kunt u gebruik maken van de klachtenregeling van ons kantoor.

U kunt uw klacht aan ons kenbaar maken, bij voorkeur schriftelijk.

De klacht wordt ontvangen en behandeld door P.G.M.Hamers AA/RB. Over uw klacht wordt binnen één week door ons contact opgenomen.

In het behandelingstraject zullen wij zo goed mogelijk proberen te zoeken naar een oplossing die voor beide partijen aanvaardbaar is.

Uw klacht wordt desgewenst schriftelijk afgerond in een evaluatierapport. Wij streven er naar uw klacht naar tevredenheid te behandelen.

Uw klacht kan mede aanleiding zijn om onze dienstverlening te verbeteren en zonodig maatregelen te nemen om procedures, werkwijze, instructies of voorschriften aan te passen.

Dit leidt uiteindelijk tot een hogere klanttevredenheid.