Klachtenregeling

Wij hechten aan een goede beroepsuitoefening en een hoge kwaliteit van dienstverlening.
Toch kan het zijn dat u over onze dienstverlening ontevreden bent. Indien u ontevreden bent over een van onze medewerkers, over onze dienstverlening of wat voor aspect van onze organisatie dan ook, dan nodigen we u nadrukkelijk uit om ons dat zo snel mogelijk te laten weten. Wij nemen uw opmerkingen zeer serieus en waar mogelijk zoeken we met u naar een passende oplossing.

Persoonlijk gesprek

Vaak kunnen klachten het beste tijdens een goed gesprek worden opgelost. Wij verzoeken 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 indienen.

Verloop procedure

De gang van zaken is daarna als volgt: degene aan wie de klacht is gericht zal uw klacht zo spoedig behandelen en met u en de andere betrokkenen overleggen om tot een oplossing te komen. U kunt uw klacht sturen naar het volgende e-mailadres: info@ra-quel.nl
Vermeldt u in de mail bij het onderwerp Klacht.

De ontvangst van uw klacht wordt aan u bevestigd. In de meeste gevallen wordt contact met u opgenomen om te overleggen over de verdere stappen. Ook kan u om een nadere toelichting of verdere informatie worden gevraagd. Doelstelling is om uw klacht in ieder geval zo snel mogelijk 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. 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.

Overige aspecten klachtenregeling

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.

Tot slot

Indien u een klacht heeft en ons dat laat weten, waarderen wij dat zeer. U kunt ervan verzekerd zijn dat wij alle gegronde klachten meenemen in de evaluatie van onze organisatie en onze uiterste best doen om maatregelen te nemen om herhaling van het betreffende probleem te minimaliseren.

De directie van RA`Quel B.V.

RA'QUEL b.v.
Friendshipring 20
2631 ME Nootdorp