

Klachtenreglement Pre-Sense B.V.

Het doel van deze klachtenregeling is klachten van klanten op te lossen en signalen van klanten te gebruiken om de dienstverlening van Opdrachtnemer te verbeteren. Onder klachten wordt verstaan; iedere uiting van ongenoegen al dan niet voorzien van een verzoek tot financiële genoegdoening (claims) naar aanleiding van geleverde producten/diensten door Opdrachtnemer.

Procedure afhandeling klachten

Een klacht in het kader van deze regeling is iedere uiting van onvrede door of namens een belanghebbende (hierna te noemen de klager) inzake de dienstverlening van Opdrachtnemer in het algemeen of nalaten van individuele medewerkers van Opdrachtnemer, welke niet na een toelichting of onmiddellijke correctie kan worden verholpen. De wijze waarop een klacht ingediend en afgehandeld wordt is hieronder nader beschreven.

- a. De klager kan zich bij het indienen en vervolgen van de klachtenprocedure laten bijstaan door een of meerdere door hem aan te wijzen deskundige(n).
- b. Iedere mondelinge of schriftelijke klacht wordt door de ontvanger op het klachtenformulier geregistreerd naar herkomst, korte inhoud en datum en wijze van ontvangst (schriftelijk of mondeling).
- c. De geregistreeerde klacht wordt op de dag van ontvangst overhandigd aan een van de directieleden van Opdrachtnemer. Het directielid kan de afhandeling van de klacht delegeren aan een daarvoor bevoegde medewerker, maar blijft verantwoordelijk voor de afhandeling ervan.
- d. De ontvangst van de klacht wordt zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk op de 5e werkdag na de dag van ontvangst, schriftelijk aan de klager bevestigd, waarbij de klager tevens wordt geïnformeerd over de verdere procedure.
- e. De klager ontvangt uiterlijk binnen 3 weken na ontvangst van de klacht een schriftelijk antwoord waarin de klacht en de voorgestelde oplossing/te nemen maatregelen worden vermeld. Tevens wordt de klager gewezen op de verder te volgen procedure indien hij/zij het niet eens is met de voorgestelde afhandeling van de klacht.
- f. Indien de klager het niet eens is met de schriftelijk voorgestelde afhandeling van de klacht maakt hij/zij dit binnen 1 maand na verzending schriftelijk kenbaar aan de directie van Opdrachtnemer.
- g. De klager wordt binnen 1 week na ontvangst van de in voorgaand artikel bedoelde mededeling van klager door Opdrachtnemer, in de gelegenheid gesteld mondeling (d.w.z. telefonisch of op de betreffende vestiging) de klacht toe te lichten aan de behandelaar van de klacht. Indien dat door beide partijen nuttig wordt geoordeeld en indien van toepassing vindt de mondelinge toelichting plaats in een gesprek waarbij naast de behandelaar van de klacht ook de medewerker op wie de klacht zich toespitst aanwezig is. Indien zulks door een der partijen wordt gewenst is bij dit gesprek - naast de behandelaar van de klacht - nog een tweede vertegenwoordiger van Opdrachtnemer aanwezig.
- h. Schriftelijk wordt vastgelegd dat deze mondelinge procedure heeft plaatsgevonden en in welke vorm. Indien de klager geen gebruik maakt van deze mogelijkheid ontvangt hij/zij binnen 2 weken een definitieve beslissing van de directie van Opdrachtnemer

- i. Tijdens het in sub g. bedoelde gesprek kan aan de klager een voorstel worden gedaan tot het verhelpen van de klacht. De klager kan hier direct op reageren. Wanneer in het gesprek een bevredigende afhandeling van de klacht wordt gerealiseerd, wordt dit aan het eind van het gesprek schriftelijk vastgelegd.
- j. Indien het in sub g. bedoelde gesprek (nog) niet tot een wederzijds bevredigende oplossing en afhandeling van de klacht heeft geleid, wordt aan de klager uiterlijk binnen 2 weken na dat gesprek schriftelijk een definitief voorstel gedaan om de klacht af te handelen. Daarbij wordt de klager gewezen op de mogelijkheid zich desgewenst te wenden tot de Klachtencommissie van Opdrachtnemer. Deze klachtencommissie zal per klacht in onderling overleg worden samengesteld.