



Zaak van verbinding & communicatie

&ERNA

Klachtenprocedure

Bent u niet tevreden over onze dienstverlening? Heeft u een klacht? Dat op zichzelf is natuurlijk al heel vervelend. Daarom help ik u graag zo snel mogelijk als u een klacht heeft.

Wat kunt u doen?

Als u een klacht bij mij indient, neem ik dezelfde week nog contact op. We spreken dan samen af hoe we de klacht oplossen. Komen we er niet uit? Dan kunt u een officiële klacht indienen. Dat kan op twee manieren:

1. U stuurt een mail naar: info@en-erna.nl
2. U stuurt een brief naar:

&ERNA

Erna van Bekhoven

Bernulfusstraat 41

3817 BK AMERSOORT

Wat gebeurt er met uw klacht?

Zodra ik uw officiële klacht heb ontvangen, krijgt u binnen een week een schriftelijke reactie. Ik ga ervan uit dat uw klacht binnen vier weken is opgelost. Als er meer tijd nodig is, laat ik dat weten. U hoort dan wanneer ik denk dat ik uw klacht kan afhandelen. Ik bewaar uw klacht totdat wij samen zijn overeengekomen dat zij is afgehandeld. Natuurlijk behandel ik uw klacht vertrouwelijk.

Bent u het niet eens met onze beslissing?

Dan kunt u in beroep gaan. U kunt dat schriftelijk laten weten. Ik stuur uw beroepschrift door naar een onafhankelijke derde: Genieke Hertoghs. Zij reageert binnen 6 weken op de klacht. Ik conformeer me aan haar oordeel.