



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](mailto: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. 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.