

Klachtenprocedure

Als u een klacht heeft over VanBinnenaarBuiten

VanBinnenaarBuiten doet haar uiterste best om al haar opdrachten naar volledige tevredenheid ten uitvoer te brengen. Maar wat als u bijvoorbeeld toch niet helemaal gelukkig bent met het geleverde werk? Dan kunt u hierover een klacht indienen. Wij zullen er vervolgens alles aan doen om uw klacht naar tevredenheid op te lossen. Hier leest u hoe de klachtenprocedure precies in zijn werk gaat.

Een klacht indienen

Heeft u een klacht, aarzelt u dan niet om contact met ons op te nemen. Dat kan zowel schriftelijk als mondeling. Uw klacht wordt dan geregistreerd en binnen drie werkdagen ontvangt u een schriftelijke bevestiging van uw klacht. Vanzelfsprekend wordt uw klacht vertrouwelijk behandeld.

Binnen een week antwoord

Wij streven ernaar uw klacht uiterlijk binnen 7 kalenderdagen af te handelen. Soms is er voor een goede behandeling van de klacht echter meer tijd nodig, bijvoorbeeld omdat er veel informatie moet worden opgevraagd. In dat geval ontvangt u zo snel mogelijk bericht over de termijn waarbinnen uw klacht afgehandeld wordt.

Beoordeling van uw klacht

Uw klacht zullen wij uiteraard grondig bestuderen en beoordelen. Is uw klacht terecht, dan ontvangt u hierover een brief met daarin direct een voorstel voor een oplossing. Wordt uw klacht als niet terecht beoordeeld, dan ontvangt u een brief met een duidelijke uitleg waarom wij het niet eens zijn met uw klacht.

Oneens met de afhandeling?

Als u het niet eens met de wijze waarop uw klacht is afgehandeld, dan kunt u daarover contact met ons opnemen. Samen met u zoeken we dan naar een oplossing.

U kunt ook contact opnemen met onze jurist de heer Joost Beekers. Ook als VanBinnenaarBuiten uw klacht niet binnen 62 kalenderdagen heeft opgelost, kunt u met hem contact opnemen. De heer Beekers zal de ontvangst van uw klacht bevestigen en uw klacht zo mogelijk binnen 31 kalenderdagen afhandelen. Zijn uitspraak is bindend voor beide partijen.

Het adres van de jurist is:

De heer Joost Beekers
Cederlaan 11
7313 BR APELDOORN

Registratiewijze en bewaartermijn

Klachten registreren wij op een klachtenregistratieformulier. Dit formulier wordt voor een periode van drie jaar bewaard en uitsluitend gebruikt voor interne doeleinden. Na de bewaartermijn wordt het formulier uit onze administratie verwijderd.

Contactgegevens

Vanbinnennaarbuiten

t.a.v. mevrouw Janneke Siezen

Gardenierslaan 3
7314 CS APELDOORN