

Klachtenprocedure

Algemeen

Dit is een protocol voor de klachtenbehandeling voor Balans Borne.

Balans Borne is er als bedrijf bij gebaat haar diensten zo goed mogelijk af te stemmen op de wensen van haar klanten. Daarom horen wij het graag van u als er iets niet naar wens verloopt. Ten eerste om de fout te kunnen herstellen, ten tweede omdat wij onze richtlijnen dan – zonodig – kunnen bijsturen om onze dienstverlening voor de toekomst te verbeteren.

Definitie van een klacht

Een klacht is een uiting van ontevredenheid ten aanzien van een dienst van <naam bedrijf>

Algemene richtlijnen

- Klachten worden geregistreerd en binnen 2 weken in behandeling genomen. Indien een klacht niet direct afdoende behandeld kan worden, dan ontvangt u binnen deze periode van 2 weken informatie over de verwachte wijze en tijdsduur van afhandeling.
- U mag verwachten dat Balans Borne de voortgang van de afhandeling bewaakt; het is de taak van Balans Borne om dit u ook als zodanig te laten ervaren.
- Uitgangspunten bij het afhandelen van uw klacht zijn:
 - snelle behandeling en herstel van fouten
 - duidelijke informatie over het betreffende onderwerp
 - respect, openheid en hulpvaardigheid
- Klachten zijn voor Balans Borne een waardevolle bron van informatie met betrekking tot:
 - de kwaliteit van het functioneren
 - het beeld dat de buitenwereld over het functioneren van Balans Borne heeft

Mondelinge klachten

- Als u een mondelinge klacht indient, wordt deze klacht – indien mogelijk – direct mondeling met u afgehandeld door een bevoegde vertegenwoordiger van het bedrijf. Is dit niet mogelijk, dan wordt u korte tijd later door ons teruggebeld, nadat – indien wenselijk – overleg is gevoerd.
- Uw klacht wordt altijd geregistreerd. U kunt in overleg met een bevoegde vertegenwoordiger van het bedrijf een schriftelijke bevestiging van een mondeling antwoord ontvangen.

Schriftelijke klachten

U krijgt binnen 14 dagen na ontvangst van uw schriftelijke klacht een brief of e-mail met een officiële reactie. Mocht dit niet te verwezenlijken zijn, dan ontvangt u binnen deze termijn van 2 weken een ontvangstbevestiging met informatie over de verdere afhandeling. De klacht wordt geregistreerd.