



Laatst gewijzigd op: 03/12/2018

KLACHTENPROCEDURE WE BUILD BRIDGES

Human Mobility B.V.
+31(0)85-4895010
info@webuildbridges.nl
www.webuildbridges.nl



We Build Bridges streeft ernaar u een zo goed mogelijke dienstverlening te bieden. Daarbij spelen onder meer inhoud, kwaliteit van werken, bejegening en informatievoorziening een rol. Toch kan het voorkomen dat u ontevreden bent over (een aspect van) onze dienstverlening.

Bent u ontevreden over de dienstverlening? Dan vragen wij u hierover contact op te nemen met uw contactpersoon van We Build Bridges. Wanneer u een officiële klacht wilt indienen vragen wij u onze klachtenprocedure te volgen, zodat wij u kunnen verzekeren van een goede afhandeling van uw klacht. We Build Bridges beschouwt klachten als een uitgelezen kans om de kwaliteit van de dienstverlening te verbeteren, zodat we u als klant beter kunnen bedienen.

Doelstellingen

De klachtenprocedure van We Build Bridges heeft tot doel:

- het vastleggen van een procedure om klachten van klanten binnen een redelijke termijn op een constructieve wijze af te handelen;
- het vastleggen van een procedure om de oorzaken van klachten van klanten vast te stellen;
- behoud en verbetering van bestaande relaties door middel van goede klachtenbehandeling;
- medewerkers te trainen in klantgericht reageren op klachten;
- verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening met behulp van klachtbehandeling en klachtanalyse.





1. Klacht indienen

U kunt uw klacht schriftelijk indienen, omdat uw tekst dan het uitgangspunt is van de behandeling en niet een eventuele interpretatie van de klacht door een werknemer. Naast de melding per brief of per e-mail (info@webuildbridges.nl) is er ook een mogelijkheid via het contactformulier op onze website. U ontvangt binnen drie werkdagen een ontvangstbevestiging.

2. Uw klacht wordt in behandeling genomen

De klacht wordt onderzocht door het aanspreekpunt klachtenprocedure die hoor en wederhoor zal toepassen en die voor een toelichting contact met u zal opnemen. Daarnaast wordt uiteraard binnen We Build Bridges gesproken met de persoon of personen die met de klacht te maken hebben. Dit om een goed beeld te krijgen van de situatie. De betrokken medewerkers van We Build Bridges nemen bij de klachtbehandeling geheimhouding in acht. U, de klager, bent geen vergoeding verschuldigd voor de kosten van de behandeling van de klacht.

3. Uitspraak

Op basis van de verzamelde informatie wordt tot een uitspraak gekomen. Indien de klacht (deels) gegrond is, wordt aangegeven welke verbeteracties We Build Bridges aanbrengt, of op welke wijze tegemoet kan worden gekomen. Uiteraard wordt bij een ongegronde en deels gegronde klacht de uitspraak gemotiveerd. U ontvangt een schriftelijke bevestiging van de uitspraak.



4. Oneens met de uitspraak?

Wanneer u het met de uitspraak oneens bent, kunt u binnen één week na ontvangst schriftelijk bezwaar indienen bij de directie van We Build Bridges. U wordt dan uitgenodigd om uw bezwaar mondeling toe te lichten. Binnen één week na dit gesprek ontvangt u van de directie schriftelijk bericht over de uitspraak.

5. Klacht niet naar tevredenheid afgehandeld?

Wanneer u vindt dat de klacht door de directie niet goed is afgehandeld, dan kunt u zich wenden tot de betreffende geschillencommissie afhankelijk van de soort klacht.

