

## **Klachten reglement Dekker Consult**

### **24 mei 2018**

#### **Klachtenprocedure.**

Dekker Consult streeft er naar om u zo snel en goed mogelijk van dienst te zijn. Indien onze dienstverlening niet naar wens verloopt, dan horen wij dit graag. Een klacht kan betrekking hebben op onze dienstverlening, maar ook op onze werkwijze. Samen met u zoeken wij graag naar een oplossing.

Wilt u een officiële klacht indienen? Om u te verzekeren van een goede afhandeling van de klacht heeft Dekker Consult een duidelijke klachtenprocedure.

#### **De procedure**

##### **1. Klacht indienen**

Klachten kunt u op verschillende manieren kenbaar maken:

- telefonisch:

Door te bellen met ons nummer 06 1665 2204.

- schriftelijk:

Door schriftelijk uw klacht te adresseren aan Dekker Consult, Oostelijke Handelskade 883, 1019 BW Amsterdam t.a.v mevrouw Dekker.

##### **2. Ontvangstbevestiging**

Binnen 3 werkdagen nadat wij uw klacht hebben ontvangen, sturen wij u een schriftelijke ontvangstbevestiging.

##### **3. Klachtafhandeling**

Dekker Consult zal binnen 14 dagen contact met u opnemen om de klacht telefonisch te bespreken of u uit te nodigen voor een persoonlijk gesprek. Na afloop ontvangt u een schriftelijke bevestiging van de besproken klacht en de gemaakte afspraken. Wij streven ernaar uw klacht binnen 30 dagen volledig af te handelen.