

Klachtenregeling Van Hoek & Snoeiing

Wij hechten grote waarde aan een correcte benadering van onze relaties. Belangrijk is dat het contact daarbij naar tevredenheid verloopt. Maar fouten worden soms gemaakt, want het blijft mensenwerk. Als u van mening bent dat we tekort geschoten zijn willen we ons graag voor u inspannen om het op te lossen.

Vaak is een telefoontje al voldoende om een probleem te verhelpen. Komt u er toch niet uit dan kunt u overwegen een klacht in te dienen. Daarvoor heeft Van Hoek en Snoeiing een regeling Klachtenbehandeling. U kunt van deze regeling gebruik maken als u een klacht heeft over de manier waarop u door ons bent behandeld.

Waarover kunt u een klacht indienen?

Als u vindt dat wij ons tegenover u niet juist hebben gedragen kunt u een klacht indienen. U kunt bij onjuiste behandeling denken aan:

- een onjuiste behandeling voor wat betreft omgangsvormen en fatsoen;
- het niet op tijd verstrekken van de informatie waar u om heeft verzocht;
- het niet of niet tijdig beantwoorden van uw brieven;
- het niet nakomen van gedane toezeggingen;
- geen bereidheid tot het herstellen van gemaakte fouten;
- het niet zorgvuldig omgaan met de gegevens en mededelingen die door u zijn verstrekt

Hoe dient u uw klacht in?

D.m.v. een mail of brief met daarbij aangegeven:

- omschrijving van de klacht;
- de naam van de persoon op wie de klacht betrekking heeft;
- de datum waarop de gedraging waar de klacht over gaat heeft plaatsgevonden;
- uw naam en adres;
- uw handtekening en de datum van ondertekening in geval van een per post ingediende klacht;

Probeer u zo volledig en helder mogelijk te zijn bij het beschrijven en motiveren van uw klacht om een correcte afhandeling te bespoedigen.

U krijgt binnen 2 weken een ontvangstbevestiging van ons.

Indien de klacht niet in behandeling wordt genomen, wordt de indiener van de klacht uiterlijk binnen vier weken na ontvangstdatum hiervan op de hoogte gesteld.

Een klacht dient binnen zes weken na de ontvangstdatum te zijn afgehandeld.

De klacht moet worden behandeld door een onafhankelijke medewerker, die zelf niet bij de klacht betrokken is.

Postadres: Tjerk Bolhuisstraat 5, 9713 WD, Groningen

E-mail: Maruscha@vanhoek-snoeiing.nl of Clariska@vanhoek-snoeiing.nl