

Klachtenregeling *Heelimperfect*, werken vanuit rust en compassie, december 2017

Heelimperfect

1. Algemeen

Heelimperfect spant zich in om u te allen tijde goede kwaliteit en goed vakmanschap te leveren met onze diensten en producten. Mocht u onverhoopt ergens niet tevreden over zijn dan horen wij dat graag van u. Zo kunnen wij de kwaliteit die u van onze diensten en producten verwacht, blijven garanderen, *verbeteren en ontwikkelen*.

Heeft u een klacht over onze dienstverlening ?

U kunt dit op de volgende wijze aan ons kenbaar maken:

1. Telefonisch: 0344-651103 of 06-29112511
2. E-mail: via mieke@heelimperfect.nl
3. Post: *Heelimperfect*, Kapelstraat 56, 4061 RD Ophemert, t.a.v. M.H.Degenaar.

Alvorens een klacht in behandeling wordt genomen via onderstaande procedure zal *Heelimperfect*, nadat een klacht bekend gemaakt is, te allen tijde initiatieven nemen om in goed overleg met betrokkene(n) tot een oplossing te komen.

2. Indienen klacht

Indien door de opdrachtgever bij de opdrachtuitvoering tekortkomingen worden geconstateerd, wordt u (de opdrachtgever) verzocht de klacht, van argumenten voorzien, binnen een termijn van uiterlijk twee weken na levering, schriftelijk bij *Heelimperfect* in te dienen, bij gebreke waarvan u wordt geacht akkoord te zijn gegaan met het geleverde en afstand te hebben gedaan van alle rechten en bevoegdheden die u op grond van de wet en/of overeenkomst ten dienste staan. Het indienen van een klacht laat de nakoming van de betalingsverplichtingen onverlet.

Uw klacht dient in ieder geval te bevatten:

- Naam van de organisatie, uw naam, uw functie en uw adres, telefoonnummer en/of emailadres
- Dagtekening
- Een duidelijke omschrijving van de klacht
- Datum, tijd en plaats van de dienst waarop de klacht betrekking heeft
- De reden waarom u bezwaar maakt
- Ondertekening

2. Verantwoordelijkheid afhandeling bij *Heelimperfect*

Verantwoordelijke voor de afhandeling van klachten (en kwaliteitszorg) is: Mieke Degenaar.

3. Vertrouwelijkheid

Alle klachten worden door beide partijen vertrouwelijk behandeld.

4. Werkwijze bij start afhandeling

De ontvangst van uw klacht wordt per omgaande schriftelijk bevestigd.

Heelimperfect neemt zo snel mogelijk, uiterlijk binnen 4 weken, telefonisch of via e-mail contact met u op voor verdere verduidelijking, aanpak en afhandeling van de klacht. Hiernaast wordt indien nodig ook contact opgenomen met eventuele andere betrokkenen.

Van deze gesprekken worden notities gemaakt en bewaard in het betreffende klacht-dossier.

5. Oplossingsvoorstellen

Uiterlijk 1 maand na ontvangst van de klacht doet *Heelimperfect* u (de klager) een voorstel, over hoe de klacht opgelost kan worden. Wanneer u met dit voorstel akkoord bent, dan is de klacht afgehandeld.

Bent u niet tevreden, dan doet *Heelimperfect* binnen vier weken een nieuw voorstel.

Bent u met dit voorstel akkoord, dan is de klacht afgehandeld. Indien de behandeling van een klacht langer tijd nodig heeft dan de vastgestelde termijn, dan wordt de indiener van de klacht binnen de gestelde termijn schriftelijk op de hoogte gebracht van de reden en de mogelijk duur van het uitstel.

6. Mediation/bemiddeling/ beroepsmogelijkheden onafhankelijke derden

Indien u opnieuw niet akkoord bent, dan wordt binnen vier weken onder leiding van een in overleg aangezochte en door beide partijen geaccepteerde onafhankelijke gespreksleider / mediator in een (bij voorkeur informeel) bemiddelingsgesprek naar een passende oplossing gezocht. Eventuele kosten hiervoor zullen met u worden gedeeld, tenzij hier onderling vooraf andere afspraken over worden gemaakt.

Daarnaast bestaan er specifieke klachtenregelingen met beroepsmogelijkheden bij een onafhankelijke derde:

Bij klachten kan de klager gebruik maken van de klachtenbehandeling van Phoenix Opleidingen, verkrijgbaar via <http://www.phoenixopleidingen.nl/media/52595/ethische-code-web-1plus2.pdf>.

Het oordeel van deze derde is voor beide partijen bindend.

7. Klachtendossier

Van alle inkomende klachten wordt melding gemaakt in een per klacht aangemaakt dossier in het klachtenregister. Dit dossier is indien gewenst ter inzage voor direct betrokkenen.

Het oordeel van deze derden is voor beiden partijen bindend.

8. Vastlegging

Indien een klacht wordt ingediend, wordt het volgende vastgelegd:

- Waarop heeft de klacht betrekking (op welk product, dienst of medewerker)
- Door wie wordt de klacht afgehandeld
- Datum waarop de klacht is binnengekomen
- Wijze van afhandelen (communicatie met de klager, notities n.a.v. gesprekken, enz.)
- Gemaakte afspraken
- De datum van (belangrijke momenten in) de afhandeling

9. Bewaring

Een aangemaakt dossier wordt na afsluiting drie jaar bewaard in het archief van *Heelimperfect* en is desgewenst door betrokkenen op te vragen. Na drie jaar wordt het dossier vernietigd.

Kapelstraat 56 4061 RD Ophemert tel. 0344-651103 of 06-29112511
www.heelimperfect.nl mieke@heelimperfect.nl