

## **Ben je ontevreden of wilt je een klacht indienen?**

Wij streven bij de activiteiten die wij bieden altijd naar kwaliteit en zorgvuldigheid. We stellen het uiteraard op prijs als je laat weten dat je tevreden bent over hetgeen we aanbieden en de manier waarop we dat realiseren. Als je niet tevreden bent willen we dat ook graag weten om zodoende ons dienstverlening te kunnen verbeteren.

Indien je een klacht hebt kun je ons dat telefonisch of per mail laten weten. IntraFlektie streeft naar een goede klachtenafhandeling en zal alles in het werk stellen om samen naar een bevredigende oplossing te zoeken. Hieronder staat onze klachtenprocedure beschreven.

### Klachtenprocedure

1. Deze klachtenprocedure komt voort uit art. 10 van de Algemene voorwaarden van IntraFlektie.
2. Zoals ook vermeld onder de Algemene voorwaarden artikel 7, wordt alle informatie vanaf melding tot en met afhandeling van de klacht door alle betrokkenen vertrouwelijk behandeld.
3. Binnen 3 dagen na ontvangst wordt er op de melding per mail of telefonisch gereageerd.
4. Ook indien de klacht telefonisch direct kan worden afgehandeld en/of opgelost, wordt de klacht en de wijze van afhandeling geregistreerd.
5. Mocht er een nader gesprek noodzakelijk zijn dan wordt daarvoor binnen 2 weken een afspraak gemaakt met het streven binnen 4 weken tot een oplossing te komen. Indien er een langere termijn noodzakelijk is dan wordt de termijn van afhandeling daarop afgestemd en vastgesteld.
6. De afspraken en termijnen worden schriftelijk vastgelegd en schriftelijk bevestigd.
7. Indien er binnen genoemde termijnen niet tot een bevredigende oplossing kan worden gekomen dan is er een beroepsmogelijkheid bij een onafhankelijke derde zijnde Willian Pijnenborg, vanaf 1999 werkzaam als arbeidspsycholoog op het snijvlak tussen professioneel functioneren in een organisatie en je persoonlijke ontwikkeling als basis voor je professionele activiteiten en doorontwikkeling.
8. Genoemde onafhankelijke derde brengt binnen de termijn van 1 maand een onderzoeksverslag met bindende uitspraak uit. Daarna staat de gang naar de rechter nog open.

9. Klachten worden altijd opgevat als een mogelijkheid tot verbetering van kwaliteit en dienstverlening. IntraFlektie registreert alle klachten en bewaart deze gedurende een termijn van twee jaar.