

## KLACHTENPROCEDURE

Wij hechten aan een goede beroepsuitoefening en een hoge kwaliteit van onze dienstverlening. Waar gewerkt wordt kunnen echter fouten gemaakt worden en kunnen misverstanden ontstaan. Indien u ontevreden bent over een van onze medewerkers, over onze dienstverlening of wat voor aspect van onze organisatie dan ook, dan nodigen we u nadrukkelijk uit om ons dat zo snel mogelijk te laten weten. Wij nemen uw opmerkingen zeer serieus en zullen, samen met u, zoeken naar een passende oplossing.

### Persoonlijk gesprek

Vaak kunnen klachten het beste tijdens een goed gesprek worden opgelost. Wij verzoeken u daarom eerst contact op te nemen voor telefonisch overleg over het probleem of voor het maken van een afspraak.

### Formele schriftelijke klachtenprocedure

Is uw probleem met een gesprek niet verholpen of leent de klacht zich volgens u niet voor een gesprek, dan kunt u de klacht formeel schriftelijk indienen. Overigens kunt u er ook voor kiezen om de klacht telefonisch door te geven aan een van onze medewerkers. Vermeld daarbij uitdrukkelijk dat u de klacht wilt laten behandelen via de officiële klachtenprocedure.

### Verloop procedure

De gang van zaken is daarna als volgt: degene aan wie de klacht is gericht zal uw klacht zo spoedig behandelen en met u en de andere betrokkenen overleggen om tot een bevredigende oplossing te komen.

De ontvangst van uw klacht wordt aan u bevestigd. In de meeste gevallen wordt contact met u opgenomen om te overleggen over de verdere stappen. Ook kan u om een nadere toelichting of verdere informatie worden gevraagd. Het is onze doelstelling om uw klacht binnen een maand af te handelen. Mocht dit niet lukken, dan wordt u over de reden daarvan geïnformeerd en ook verder op de hoogte gehouden van de voortgang van de procedure. Uiteraard ontvangt u na afronding een schriftelijke bevestiging van de uitkomst van de procedure.

Mede in verband met beroepsreglementering zullen alle aspecten van de afhandeling van uw klacht worden vastgelegd. Uiteraard zal zorgvuldig en vertrouwelijk met de informatie worden omgegaan.

### Overige aspecten klachtenregeling

In bepaalde situaties kan het noodzakelijk zijn om extern advies in te winnen bij professionele onafhankelijke instanties. Met het indienen van uw formele klacht wordt u daarom toestemming gevraagd om (kopieën van) relevante stukken ter beschikking te stellen aan die eventuele deskundigen. Wij zullen hen vragen voor geheimhouding te tekenen.

### Tot slot

Indien u een klacht heeft en ons dat laat weten, waarderen wij dat zeer. Het helpt ons onze dienstverlening te verbeteren. U kunt ervan verzekerd zijn dat wij alle gegronde klachten meenemen in de evaluatie van onze organisatie en onze uiterste best doen om maatregelen te nemen om herhaling van het betreffende probleem te minimaliseren.

De directie van Seven Elements B.V.