



Klachtenprocedure Cynthia Huizinga

Algemeen

Bij Cynthia Huizinga staat het leveren van kwalitatieve en zorgvuldige diensten centraal. Wij streven ernaar om onze dienstverlening zo goed mogelijk af te stemmen op uw wensen. Daarom waarderen wij het wanneer u ons informeert als iets niet naar wens verloopt. Dit stelt ons in staat om fouten te herstellen en onze processen waar nodig te verbeteren.

Definitie van een klacht

Een klacht is iedere uiting van ontevredenheid over de door Cynthia Huizinga geleverde dienst.

Algemene richtlijnen

- Alle klachten worden geregistreerd en binnen twee weken in behandeling genomen.
- Indien een klacht niet binnen deze termijn volledig kan worden afgehandeld, ontvangt u binnen twee weken een bericht met informatie over de verwachte afhandelingswijze en -duur.
- Wij bewaken de voortgang van de klacht en houden u hierover op de hoogte.
- Bij de behandeling van klachten hanteren wij de volgende uitgangspunten: snelle afhandeling, duidelijke communicatie, respect, openheid en behulpzaamheid.
- Klachten vormen voor ons een belangrijke bron van informatie over de kwaliteit van onze dienstverlening en het beeld dat u van ons heeft.

Mondelinge klachten

- Mondelinge klachten worden, indien mogelijk, direct besproken en afgehandeld door een bevoegde vertegenwoordiger van Cynthia Huizinga.
- Indien directe afhandeling niet mogelijk is, nemen wij zo spoedig mogelijk contact met u op, na eventueel intern overleg.
- Uw mondelinge klacht wordt geregistreerd en u kunt op verzoek een schriftelijke bevestiging ontvangen van het gesprek.

Schriftelijke klachten

- Op schriftelijke klachten ontvangt u binnen 14 dagen een inhoudelijke reactie per brief of e-mail.
- Wanneer dit niet mogelijk is, ontvangt u binnen deze termijn een ontvangstbevestiging met informatie over de verdere procedure.
- Schriftelijke klachten worden zorgvuldig geregistreerd en behandeld.