

Klachtenprocedure

Heeft u een klacht? Laat het ons weten.

Dienstverlening is maatwerk, maar ook mensenwerk. Dat betekent dat er fouten gemaakt kunnen worden of dat er zaken verbeterd zouden kunnen worden. Heeft u een klacht over onze organisatie of dienstverlening? Laat het ons weten. POWR-mensenwerk neemt uw klacht serieus in behandeling. Met uw klacht geeft u ons de kans om onze dienstverlening te verbeteren.

Een klacht indienen

Wanneer u officieel een klacht wilt indienen bij POWR-mensenwerk, kunt u ons een mail of brief sturen. Vermeld hierin:

- Uw naam, adres, postcode, woonplaats, telefoonnummer en e-mailadres;
- De naam van uw contactpersoon bij POWR-mensenwerk;
- Datum van het voorval (indien van toepassing);
- Omschrijving van de klacht.

Via mail of post kunnen wij uw klacht het beste behandelen. Wilt u toch liever telefonisch uw klacht indienen? Dat kan ook.

Wat doen wij met uw klacht?

Als uw klacht bij ons is binnengekomen, sturen we u een ontvangstbevestiging. Het streven is dit soort klachten binnen zes weken geheel af te handelen. Indien het om een mondelinge of minder ernstige klacht gaat, zal de klacht intern worden besproken. U krijgt dan spoedig een reactie en wordt eventueel uitgenodigd voor een gesprek. Zo komen we gezamenlijk tot een oplossing of verbetering.

Is uw klacht niet naar wens opgelost?

Als u niet tevreden bent met de klachtafhandeling of een zeer ernstige klacht heeft, schakelen we een onafhankelijke derde in. Deze klachtbehandelaar verzamelt de benodigde informatie en zal, indien nodig, contact met u opnemen om de klacht te bespreken. Deze klachtbehandelaar is objectief en is niet betrokken bij de klacht. De klachtbehandelaar die, indien nodig, wordt ingeschakeld is de heer J. Aretz, directeur van K + V.

Uw klacht oplossen en onszelf verbeteren

We doen ons uiterste best om u de best mogelijke dienstverlening te bieden. Daarom streven we naar een snelle klachtafhandeling en zullen we aan de slag gaan om dit in de toekomst te voorkomen.

