

Suggesties en klachten

Ik doe mijn uiterste best om mijn diensten naar volle tevredenheid te leveren. Heeft u suggesties om de kwaliteit te kunnen handhaven en/of te kunnen verbeteren dan verneem ik dit graag. U kunt altijd contact met mij opnemen om de geleverde diensten te evalueren. U kunt ook gebruik maken van de formele klachtenprocedure zoals hieronder staat beschreven. Mocht u om welke reden dan ook ontevreden zijn dan zoek ik altijd samen met u naar een passende oplossing.

Suggesties indienen

U kunt een suggestie rechtstreeks indienen bij het Spiegelwerk. Ik zal binnen 4 weken contact met u opnemen. Uw suggestie wordt vertrouwelijk behandeld, geregistreerd en gedurende twee jaar bewaard. U kunt een e-mail richten aan info@hetspiegelwerk.nl of een brief richten aan:

Het Spiegelwerk
Dr. Van Deenweg 108, unit 251
8025 BK Zwolle

Neem in uw brief de volgende punten op:

- Omschrijving van uw suggestie
- Wat u wilt bereiken met uw suggestie/klacht
- Uw naam
- Uw telefoonnummer
- Uw emailadres

Ik zal met u een afspraak maken om de suggestie te bespreken waarvan een schriftelijk verslag gemaakt zal worden. Hierna krijgt u een mondelinge uitleg en indien gewenst een brief of e-mail met de motivering van de uitkomst en de conclusies. Elke klacht zal binnen maximaal 3 maanden afgehandeld worden.

Klachtenprocedure:

Mocht u na het behandelen van uw suggestie nog ontevreden zijn, kunt u zich wenden tot de klachtenprocedure van de NOBCO. Voor meer informatie over deze route verwijs ik u naar <https://www.nobco.nl/organisatie/klachtenprocedure-nobco>.

De uitspraak van de NOBCO is bindend in het geval van een beroepsprocedure.