

Klachtenprocedure Stichting Nieuw Ambacht

Alle medewerkers van Stichting Nieuw Ambacht doen hun uiterste best om de klanten zo goed mogelijk van dienst te zijn. Toch kan het gebeuren dat er vergissingen of fouten worden gemaakt en dat er daardoor een probleem ontstaat. Als dat het geval is, kan je natuurlijk altijd direct naar de betreffende medewerker reageren. Zij of hij zal dan proberen om met je samen het probleem zo goed mogelijk te verhelpen. Wanneer je vindt dat het probleem daarmee niet is opgelost, kan je een klacht indienen. Hier volgen een paar voorbeelden waar je een klacht over zou kunnen indienen:

- Je hebt een klacht over de manier waarop je door onze vrijwilligers te woord bent gestaan;
- Je vindt dat er niet goed is omgegaan met je privacy;
- Het geleverde product is niet naar wens.

Een klacht indienen

Wanneer je besluit een klacht in te dienen, moet je met het volgende rekening houden.

Je klacht moet schriftelijk of per e-mail worden ingediend bij het bestuur van Stichting Nieuw Ambacht.

Het postadres is:

Bestuur van Stichting Nieuw Ambacht

P/a Geerweg 7

2631 PC Nootdorp

Het e-mailadres is: info@stichtingnieuwambacht.nl

In je klachtbrief geef je zo duidelijk mogelijk aan waarover je klacht gaat. Als dat van belang is moet je, afhankelijk van de soort klacht, ook vermelden:

- De datum en plaats van de gebeurtenis.
- De (voor)naam van de vrijwilliger of medewerkers
- De naam van het product waarover je klaagt en de datum van ontvangst ervan.

Binnen 4 werkdagen na ontvangst van je klacht krijgt je een ontvangstbevestiging van het bestuur.

Binnen 2 weken na ontvangst van je klacht krijgt je een inhoudelijke reactie, zo nodig word je vooraf uitgenodigd voor een persoonlijk gesprek.

Met je klacht proberen wij de dienstverlening aan onze klanten voortdurend te verbeteren!