

KLACHTENPROCEDURE

Interface



Frankrijklaan 6
2391 PX Hazerswoude-Dorp
0172 - 40 60 60
info@interforce.eu
www.interforce.eu

interforce
cloud partner

KLACHTENPROCEDURE

Het kan bijna niet, maar stel dat...

Wij besteden voortdurend grote zorg aan de kwaliteit van onze dienstverlening en doen ons uiterste best om jou zo goed mogelijk van dienst te zijn. Toch kan het voorkomen dat je niet helemaal tevreden bent. Als dat zo is, horen wij dat graag, want klachten over onze dienstverlening nemen wij altijd zeer serieus!

Middels een adequate klachtenbehandeling streven wij naar het verbeteren van de klanttevredenheid en de kwaliteit van onze dienstverlening. Wij volgen hiervoor de onderstaande procedure.

INHOUD

1.	KLACHTENPROCEDURE	04
1.1	Klachtenmelding	04
1.2	Bevestiging	04
1.3	Klachtendossier	04
1.4	Wederhoor	05
1.5	Beroepsaansprakelijkheidsverzekering	05
1.6	Beoordeling	05

KLACHTENPROCEDURE

Interforce



1.1 Klachtenmelding

Wanneer je een klacht hebt, verzoeken wij jou deze online te melden in ons klantenportaal: **mijn.interforce.eu** of per mail aan **klachten@interforce.eu**.

Het klantenportaal is op onze website te herkennen aan het volgende icoon:



1.2 Bevestiging

Binnen enkele minuten na ontvangst van jouw klacht bevestigen wij je per e-mail dat deze klacht is ontvangen en in behandeling is genomen. In de bevestiging wordt opgenomen:

- de datum waarop de klacht is ontvangen;
- een korte omschrijving van de inhoud van de klacht;
- de termijn waarop verwacht wordt dat er nader contact met je zal worden opgenomen. In beginsel trachten wij elke klacht binnen maximaal 1 maand af te handelen;
- de naam van degene die de klacht in behandeling heeft;
- de wijze waarop wij voor verdere contacten over de klacht door jou benaderd kunnen worden.

1.3 Klachtendossier

Voor elke klacht wordt een speciaal klachtendossier gemaakt.

1.4 Wederhoor

Indien de klacht betrekking heeft op personen die onder onze verantwoordelijkheid werken, informeren wij de betrokkenen over de ontvangen klacht en vragen hen om commentaar. Van de reactie van betrokkenen wordt een schriftelijke samenvatting gemaakt en aan het klachtdossier toegevoegd.

1.5 Beroepsaansprakelijkheidsverzekering

Indien de klacht zou kunnen leiden tot een aansprakelijkstelling, wordt direct onze beroepsaansprakelijkheidsverzekeraar geïnformeerd. Alle verdere stappen in de behandeling van de klacht vinden vervolgens plaats na overleg met de beroepsaansprakelijkheidsverzekeraar.

1.6 Beoordeling

Indien de beoordeling van jouw klacht door ontbrekende informatie niet mogelijk is, wordt je hiervan binnen 5 werkdagen na ontvangst van jouw klacht in kennis gesteld.

Je ontvangt binnen 1 week een motivering van ons ingenomen standpunt. Bij voorkeur wordt getracht om te komen tot een persoonlijk gesprek. Indien je hier geen prijs op stelt wordt je schriftelijk geïnformeerd over ons oordeel. Indien de termijn van 1 week niet kan worden gerealiseerd, wordt je hierover geïnformeerd.

Indien wij jou schriftelijk informeren over ons oordeel, bevat de e-mail minimaal de volgende gegevens:

- de datum waarop de klacht werd ontvangen;
- korte omschrijving van de klacht;
- resultaten van het onderzoek dat wij naar aanleiding van jouw klacht hebben ingesteld;
- ons oordeel over jouw klacht;
- de eventuele vervolgacties die wij richting jou zullen ondernemen;
- de mogelijkheid om over ons standpunt verder contact te hebben;