

### **De Klachtenprocedure**

Inspirituals behandelt je eventuele klacht in vertrouwen. Zij staat voor kwaliteit en streeft voortdurend naar het voorkomen van klachten. Je klacht zal gebruikt worden om jou en andere klanten in de toekomst nog beter van dienst te kunnen zijn.

### **Registratie en afhandeling van de klacht**

- Klachten en de wijze van afhandeling worden geregistreerd en voor de duur van 5 jaar bewaard.
- Alle klachten worden vertrouwelijk behandeld door Janneke Kemner en Sonja Grootes van Inspirituals
- Na ontvangst van de klacht deelt Inspirituals binnen 7 dagen schriftelijk mee dat zij een klacht heeft ontvangen en onderzoekt deze.
- Binnen 14 dagen na ontvangst van de klacht volgt hoor en wederhoor.
- Binnen 14 dagen na hoor en wederhoor neemt Inspirituals besluit en deelt dit mede aan de indiener van de klacht.
- Als de indiener van de klacht het besluit accepteert wordt een actieplan opgesteld om de betreffende klacht structureel op te lossen.
- De indiener van de klacht wordt mondeling/schriftelijk elke 14 dagen op de hoogte gehouden van de status van de klacht.
- In geval van geschillen over de afhandeling van de klacht zal tot een onafhankelijke derde partij; Caryat Management Support, Industrieweg 5 – Unit 8, 2651 BL te Berkel en Rodenrijs, worden gewend voor advies.
- Het oordeel van deze partij is voor Inspirituals bindend, eventuele consequenties worden door Inspirituals snel afgehandeld.
- Als de klacht is afgerond is tevens de klachtenprocedure afgerond.
- De desbetreffende klacht en alle correspondentie worden voor de termijn van vijf jaar bewaard.

### **Klachtenformulier**

Indien je een klacht hebt kunt je die mailen aan:

[sonja@inspirituals.nl](mailto:sonja@inspirituals.nl)

[janneke@inspirituals.nl](mailto:janneke@inspirituals.nl)

Vermeld duidelijk je naam, adres, telefoonnummer en klacht.

Wij nemen al je klachten serieus en behandelen deze volgens onze klachtenprocedure.