Klachtenafhandeling

In dit document staat kort uiteengezet hoe wij omgaan met een eventuele klacht en de aangeleverde documenten. Wij zijn verplicht tot deze verslaglegging volgens onze ECSP-vergunning.

Binnenkomst klacht
Wij hebben uw klacht ontvangen via ons online klachtenformulier. Twee verantwoordelijken binnen het team van Mogelijk ontvangen automatisch een kopie van het formulier in de mailbox. Hierdoor worden zij er op geattendeerd dat er een klacht binnen is gekomen. Er zal een automatische ontvangstbevestiging naar u worden gestuurd vanuit ons systeem. Hierin staat vermeld dat wij zo spoedig mogelijk contact opnemen.

Is de informatie duidelijk en compleet?
De klacht wordt doorgenomen en er wordt besproken wie in deze de contactpersoon wordt. Ook wordt goed bekeken of voldoende duidelijk is waar uw klacht over gaat en wie de betrokken personen zijn? Indien dit niet voldoende duidelijk is, wordt er telefonisch contact opgenomen met u om aanvullende informatie te verkrijgen.

Intern overleg
De ontvangen klacht wordt besproken met de betrokken collega('s). Binnen 48 uur (2 werkdagen) van ontvangst van de klacht wordt contact opgenomen met u om de klacht en de eventuele oplossing te bespreken.

Kosteloos
Overbodig om te melden wellicht, maar voor de duidelijkheid geven wij aan dat er aan het indienen van een klacht geen kosten verbonden zijn.

Klachtenverwerking
Klachten worden bijgehouden in ons klachtenregister. Dit is een beveiligde omgeving op onze server. Slechts een beperkt aantal mensen heeft hier toegang toe. Op deze manier wordt ervoor gezorgd dat er op de juiste wijze wordt omgegaan met privacygevoelige gegevens.