

Klachtenprocedure

Wij streven ernaar u ten alle tijde de hoogste kwaliteit te leveren in onze diensten en producten. Mocht u onverhoopt niet tevreden zijn over onze geleverde diensten of dienstverlening, dan horen wij dat graag van u. Zo kunnen wij u de kwaliteit die u van ons gewend bent, blijven garanderen.

Heeft u feedback om onze diensten te verbeteren of een klacht, dan hanteren wij hiervoor de volgende procedure:

1. Dien uw feedback of klacht in via het online klachtenformulier. U kunt het formulier online verzenden of uitprinten en per e-mail verzenden aan:
Digne Consult, info@digneconsult.com
2. U ontvangt een bevestiging van ontvangst van de ingediende klacht en/of suggestie via e-mail binnen vier weken.
3. Uw feedback of klacht zal altijd vertrouwelijk worden behandeld.
4. Onze kwaliteitsmanager, Jacqueline Weesie, neemt uw suggestie en/of klacht in behandeling en zorgt voor een passende reactie of oplossing.
5. Binnen vier weken na de bevestiging ontvangt u onze reactie per mail.
6. Wanneer beide partijen niet tot overeenstemming komen, bestaat er altijd de mogelijkheid een derde onafhankelijke partij in onderlinge overeenstemming in te schakelen om in het geschil te bemiddelen. Een mogelijke onafhankelijke partij is Mw. Mr. I. Bleeker.
7. Als er een langere tijd nodig is om onderzoek te doen, wordt u hiervan binnen vier weken nadat de onafhankelijke partij ingeschakeld is in kennis gesteld waarbij het uitstel wordt toegelicht, bovendien wordt er een indicatie gegeven wanneer men verwacht uitsluitel te kunnen geven.
8. Het oordeel van de derde onafhankelijke partij is bindend voor beide partijen.
9. Klachten en de wijze van afhandeling worden geregistreerd en voor de duur van een jaar bewaard.

Alvast hartelijk dank voor uw moeite.