

Klachtenprocedure en bezwaarprocedure Ik Blink Uit B.V.

Definitie “klacht”

“Er schriftelijk blijkt van geven ontevreden te zijn over de dienstverlening/proces/gang van zaken van/bij Ik Blink Uit B.V.”

Doel

Het doel van deze procedure is om klachten van derden te registreren, te onderzoeken en zodanige maatregelen te nemen dat de klachten niet meer ontstaan.

De klachtenprocedure

1. Opdrachtgevers, uitleners en medewerkers kunnen een klacht sturen naar: Ik Blink Uit B.V. of per e-mail aan info@ikblinkuit.com. De klacht dient binnen zes maanden nadat de gebeurtenis zich heeft voorgedaan te worden verzonden en in elk geval te vermelden:

- de naam van de melder adresgegevens en telefoonnummer;
- een duidelijke beschrijving van de feiten / gebeurtenissen waarover wordt geklaagd en de datum (data) waarop deze hebben plaatsgevonden;
- de bezwaren tegen de gedraging;
- een beschrijving van de handelingen die de melder reeds heeft ondernomen om tot een oplossing te komen.

2. De melder ontvangt binnen 1 werkdag een schriftelijke bevestiging van de ontvangst van de klacht.

Hierin wordt bevestigd waar de klacht betrekking op heeft en wie er verantwoordelijk is en of wordt voldaan aan de vereisten zoals vermeld in punt 1. Enkel indien aan beide vereisten wordt voldaan, kan de klacht in behandeling worden genomen.

Indien de omschrijving van de feiten en gebeurtenissen niet duidelijk zijn er hierdoor geen klacht in behandeling kan worden genomen wordt er telefonisch contact opgenomen met de melder om te kijken of de ontbrekende zaken achterhaald kunnen worden.

3. De achtergrond van de klacht wordt intern onderzocht.

Is de klacht terecht, wat is de feitelijke oorzaak van de klacht, welke corrigerende of preventieve maatregelen zijn nodig;

4. De klacht wordt genoteerd in de interne klachtenregistratie per label. Deze wordt dagelijks besproken in de dagstart en hier geborgd.

5. Uitgangspunt is dat de klacht snel wordt beantwoord. Hierbij mag de totale doorlooptijd na binnenkomst van de klacht de termijn van 15 werkdagen niet worden overschrijden. Wanneer de klacht niet binnen deze termijn is afgehandeld, dan wordt de melder hiervan tijdig op de hoogte gesteld en worden nadere afspraken gemaakt.

6. Een klacht wordt als afgehandeld beschouwd als de klager het antwoord heeft ontvangen, waarbij Ik Blink Uit B.V. overtuigd is, naar redelijkheid en billijkheid en in lijn met de zwaarte van de klacht, alles in het werk te hebben gesteld om de klacht naar behoren te beantwoorden.