

Klachtenprocedure

Als je een klacht hebt over wat we doen of over onze producten dan vinden we dat heel vervelend. We helpen graag met het vinden van een goede oplossing. Deze klachtenprocedure is van toepassing op al onze diensten en producten.

Meldingen

1. Meld je klacht binnen één week nadat je iets vervelends over ons hebt ervaren.
2. Wij reageren uiterlijk binnen twee weken na ontvangst van de klacht en zullen gezamenlijk tot een oplossing komen.
3. SAM handelt het direct af. Indien dit niet mogelijk is maken we samen vervolg afspraken.
4. We geven telefonisch of via een mail een officiële terugkoppeling.
5. Als de terugkoppeling niet naar tevredenheid is, dan ontvangen we direct (uiterlijk binnen een week) een schriftelijke reactie.
6. We zullen de klacht intern bespreken en daarna telefonisch contact opnemen.
7. Klachten kunnen verstuurd worden naar hallo@burosam.nl of Buro SAM – Michaelisstraat 5, 2521AJ Den Haag, t.a.v. Randy Rijke.

Wat staat er in de klacht

1. Je naam
2. Jouw werkgever
3. De datum
4. Een goed onderbouwde omschrijving van de klacht
5. Wanneer de klacht is ontstaan

SAM heeft geen verplichting tot behandeling als...

1. De klacht geen betrekking heeft op de uitvoering van onze producten en diensten.
2. Als de klacht langer dan een week heeft plaatsgevonden.

Afhandeling van de klacht

1. SAM bepaalt per klacht de noodzaak voor het aanstellen van een afhankelijke derde.
2. De behandeling van de klacht wordt uitgevoerd door de directeur van SAM.
3. Binnen vier weken moet de klacht zijn afgehandeld. Indien hier meer tijd voor nodig is vanwege bijvoorbeeld onderzoek dan wordt dit gecommuniceerd naar de diegene die de klacht heeft gestuurd.
4. Klachten worden altijd vertrouwelijk behandeld.
5. De klacht wordt na afhandeling een jaar bewaard.

Den Haag, juni 2020

