

Klachtenprocedure

v2020

Bent u niet tevreden over de dienstverlening van Claim&Care of hebt u een klacht? Hieronder leest u hoe u met uw onvrede of klacht kunt omgaan binnen onze organisatie.



Klachtenprocedure

Waar gewerkt wordt, worden fouten gemaakt. Fouten moeten echter worden goedge maakt. Als u over een bepaalde gang van zaken ontevreden bent of van mening bent dat er in uw geval fouten zijn gemaakt, vernemen wij dat graag van u zodat wij deze fout kunnen rechtzetten.

Een klacht kunt indienen als u zich niet correct behandeld voelt door een medewerker van Claim&Care. Het gaat dus om een bepaalde gedraging van onze organisatie of van één van onze medewerkers. Wanneer u het inhoudelijk niet eens bent met een besluit, kan het zijn dat we u verwijzen naar onze opdrachtgever of naar de bezwaar-en beroepsprocedure.

Wij zullen onze fouten en de gevolgen daarvan te allen tijde proberen op te lossen. Daarnaast willen we er van leren zodat we deze fouten in de toekomst voorkomen. We stellen het daarom zeer op prijs als u ons informeert als u vindt dat wij onze dienstverlening kunnen verbeteren.

Wat is van belang?

Om uw klacht op een juiste en snelle wijze op te lossen vragen we u om de volgende gegevens:

- uw (bedrijfs)naam, adres en contactgegevens
- een heldere omschrijving van uw klacht
- het moment of voorval waardoor uw klacht ontstond

Zodra wij over deze gegevens beschikken gaan wij aan de slag met uw klacht. We houden u op de hoogte van de voortgang van de afwikkeling.

Hoe een klacht indienen?

- U kunt uw klacht zowel mondeling of schriftelijk indienen.
- U kunt contact opnemen met ons kantoor, via telefoonnummer 076 - 720 01 51.
- U kunt uw klacht mailen naar info@claimencare.nl
- U kunt uw klacht schriftelijk sturen naar:

Claim&Care t.a.v. de directie
Postbus 5770
4801 ED Breda

Wanneer uw klacht betrekking heeft op de omgang met persoonsgegevens of hoe wij de privacywetgeving naleven, kunt u ook een klacht indienen bij onze Functionaris voor gegevensbescherming via info@procis.nl of bij de Autoriteit Persoonsgegevens via www.autoriteitpersoonsgegevens.nl.