

INLEIDING

IKONS hecht waarden aan goede en tevreden relaties. We werken continue aan de kwaliteit van onze dienstverlening. Waar gewerkt wordt, kunnen helaas fouten worden gemaakt en kunnen misverstanden ontstaan. Ben je niet helemaal tevreden over één van onze dienstverleningen of trainingen, of wat voor aspect van onze organisatie dan ook, laat het ons dan weten. Erg vervelend uiteraard! We nemen jouw feedback serieus en we gaan graag met je op zoek naar een oplossing.

OPLOSSEN KLACHT

Om je feedback of klacht zo goed mogelijk op te lossen vragen we je eerst om ons dit schriftelijk via email toe te sturen. Aan de hand van je email nemen we graag persoonlijk contact met je op zodat we het samen kunnen bespreken en je feedback of klacht kunnen doornemen. Dit zullen wij binnen 5 (vijf) werkdagen telefonisch doen.

Je kunt de feedback of klacht formeel indienen via het e-mailadres info@ikons.nl met onderwerpregel 'Klacht'. Daarbij is het belangrijk dat je de onderstaande gegevens in de e-mail verwerkt:

Naam:

Bedrijf (optioneel):

Telefoonnummer:

Woonplaats:

Omschrijving klacht:

EN VERDER: DE PROCEDURE

De gang van zaken is daarna als volgt:

- Wij zullen je klacht zo spoedig mogelijk behandelen en met alle andere betrokkenen overleggen om tot een goede oplossing te komen. Lukt het ons niet om binnen enkele dagen inhoudelijk te reageren, dan zullen we in ieder geval binnen enkele dagen de ontvangst van je klacht bevestigen.
- In de meeste gevallen nemen we ook contact met je op om te overleggen over de verdere stappen. Ook kun je om nadere toelichting of verdere informatie worden gevraagd.
- Doelstelling is om jouw klacht in ieder geval binnen drie weken af te handelen. Mocht dit uitlopen, dan word je over de reden daarvan geïnformeerd en ook verder op de hoogte gehouden van de voortgang van de procedure. Uiteraard ontvang je na afronding een schriftelijke bevestiging van de uitkomst van de procedure.

OVERIGE ASPECTEN KLACHTENREGELING

Alle aspecten van de afhandeling van uw klacht worden vastgelegd. Er zal zorgvuldig en vertrouwelijk met de informatie worden omgegaan. In bepaalde situaties kan het noodzakelijk zijn om extern advies in te winnen bij professionele onafhankelijke instanties. Met het indienen van je klacht of feedback wordt toestemming gevraagd om (kopieën van) relevante stukken beschikbaar te stellen aan die eventuele deskundigen.

TOT SLOT

Wanneer je een klacht hebt en ons dat laat weten, kun je ervan verzekerd zijn dat wij alle gegronde klachten worden meegenomen in de evaluatie van IKONS en we onze uiterste best doen om maatregelen te nemen om herhaling van het betreffende probleem te minimaliseren.

We hopen op een goede relatie en samenwerking.

IKONS