

KLACHTENPROCEDURE

Bij ELLLA streven wij naar zeer tevreden klanten. Mocht u niet tevreden zijn over onze dienstverlening en/of medewerker dan horen we dat graag en gaan we daarover met u in gesprek. Mocht u een klacht indienen, dan zullen we daar op een goede manier mee omgaan. Om u te verzekeren van een correcte afhandeling hebben wij een heldere klachtenprocedure.

1. Klacht indienen

Vaak kunnen klachten tijdens een goed gesprek (telefonisch en/of in een persoonlijk gesprek) worden opgelost. Wij verzoeken u daarom contact op te nemen met Arjan Gosker, directeur ELLLA. Hij is te bereiken op telefoonnummer (06) 13 04 88 95.

Is uw probleem niet verholpen of leent de klacht zich niet voor een gesprek, dan kunt u uiteraard ook uw klacht schriftelijk indienen per e-mail (contact@ellla.nl) en wordt deze binnen vijf dagen door ons behandeld. Vervolgens handelen wij uw klacht binnen vijf werkdagen af. Blijkt deze termijn niet haalbaar, dan wordt u daarover tijdig schriftelijk geïnformeerd met opgaaf van redenen en de nieuwe termijn.

2. Uw klacht wordt in behandeling genomen

De klacht wordt onderzocht door de verantwoordelijke medewerker. Hij / zij bestudeert de klacht en verzamelt alle relevante informatie. Waar nodig kan de functionaris contact met u opnemen voor een toelichting. Daarnaast spreekt de functionaris met de persoon of personen die met de klacht te maken hebben.

Voor uw klacht wordt een klachtendossier opgemaakt.¹ U hebt te allen tijden inzicht in het klachtendossier. Het klachtendossier wordt voor de duur van twee jaar bewaard en daarna vernietigd. De klacht wordt vertrouwelijk behandeld.

3. Uitspraak

Op basis van de verzamelde informatie wordt een uitspraak over de klacht gedaan. Indien de klacht (deels) gegrond is, wordt aangegeven welke verbeteracties ELLLA zal aanbrengen. Uiteraard wordt de uitspraak gemotiveerd bij een ongegronde of deels gegronde klacht. U ontvangt een schriftelijke bevestiging van de uitspraak.

4. Oneens met de uitspraak?

Wanneer u het met de uitspraak oneens bent, kunt u binnen een maand na ontvangst schriftelijk bezwaar indienen. U ontvangt dan binnen drie werkdagen een ontvangstbevestiging. Vervolgens handelen wij uw bezwaar binnen vijf werkdagen af. Hiervoor zal dezelfde procedure worden gevolgd als hierboven beschreven.

5. Klacht niet naar tevredenheid afgehandeld?

Mocht de klacht niet met ELLLA kunnen worden opgelost, dan kan een externe mediator worden ingeschakeld. Dit kan op initiatief van ELLLA of de indiener. De mediator die hiervoor beschikbaar is vanuit ELLLA is Rini te Velthuis, mediator en arbeidsrechtadvocate (www.rinitevelthuis.nl, info@rinitevelthuis.nl). Het oordeel van de mediator is bindend; eventuele consequenties worden door ELLLA snel afgehandeld. Bij een blijvend geschil zal de procedure zoals beschreven in artikel 14 van de algemene voorwaarden van ELLLA worden gehandhaafd.

¹ Het klachtendossier omvat de volgende gegevens: NAW-gegevens indiener, indieningsdatum van de klacht, naam verantwoordelijke functionaris, omschrijving van de klacht, datum en wijze van afhandeling van de klacht, gevoerde correspondentie met betrekking tot de klacht, status van de klacht.