



Klachtenreglement

1. Begrippen.

1.1 In deze regeling wordt verstaan onder

- De organisatie: Nazorgdesk
- De directie: de bestuurder(s) van de organisatie
- Opdrachtgever: Een meerderjarig natuurlijk persoon of een rechtspersoon welke opdracht geeft aan Nazorgdesk tot het uitvoeren van haar Dienstverlening.
- Klacht: de beschrijving van hetgeen waarmee de opdrachtgever het oneens is.

2. Ontvankelijkheid van de klacht.

Een klacht is alleen dan ontvankelijk wanneer aan alle onderstaande voorwaarden wordt voldaan, bij gebreke waarvan de directie de klacht buiten behandeling kan stellen.

- 2.1 De klacht kan uitsluitend schriftelijk of per email worden ingediend.
- 2.2 De klacht kan alleen worden ingediend door de opdrachtgever, of door de opdrachtgever gemachtigde natuurlijke- of rechtspersoon.
- 2.3 De klacht dient te worden ingediend binnen 1 maand na de datum waarop de klacht betrekking heeft.
- 2.4 De klacht dient duidelijk geformuleerd te zijn.
- 2.5 Een klacht de volledige naam en adres van de opdrachtgever vermeldt.
- 2.6 De dagtekening is vermeldt.

3. Termijn klachtbehandeling.

- 3.1 De klacht wordt zo spoedig mogelijk behandeld door de directie van Nazorgdesk. De directie tracht de klacht eerst telefonisch op te lossen. De directie neemt contact op met de opdrachtgever binnen 1 week.



3.2 Indien er telefonisch geen oplossing wordt gerealiseerd, dan ontvangt de opdrachtgever binnen 1 maand schriftelijk bericht van de directie m.b.t. de afhandeling van de klacht.

4. Geheimhouding

De klacht wordt onder strikte geheimhouding afgewikkeld. Indien het noodzakelijk is bij derden informatie op te vragen, zal vooraf toestemming aan de opdrachtgever worden gevraagd.

5. Duur van het klachtenreglement

Deze regeling treedt in werking op 01-11-2022 en geldt voor onbepaalde tijd.