



Klachtenregeling

Algemeen

We doen onze uiterste best u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Toch kan het voorkomen dat u niet tevreden bent over onze dienstverlening en daarover een klacht wilt indienen. We hanteren de volgende procedure.

Artikel 1

Wij omschrijven een klacht als een uiting van onvrede over onze concrete dienstverlening of over het gedrag van een van onze medewerkers. Een klacht betreft niet ons beleid.

Artikel 2

Indien u een klacht heeft, kan deze mondeling of schriftelijk kenbaar gemaakt worden.

Mondeling

Als u uw klacht mondeling kenbaar maakt via de telefoon of in een persoonlijk gesprek, zoeken wij samen met u naar een passende oplossing en een goede afwikkeling van de klacht.

Schriftelijk

Als dit voor u niet voldoende is of als u daar de voorkeur aan geeft, kunt u uw klacht ook schriftelijk kenbaar maken via een brief of via een e-mail. Hierin moet duidelijk vermeld staan: datum, uw naam en geboortedatum en adresgegevens, de datum van ontstaan van de klacht en de omschrijving van de klacht. U krijgt binnen 1 week een ontvangstbevestiging van deze klacht en uitleg van de verdere procedure.

De directie van Artisa buigt zich over de klacht, nodigt u, indien gewenst, persoonlijk uit om uw klacht nader toe te lichten en u ontvangt binnen 4 weken een schriftelijke uitspraak. Indien meer tijd nodig is voor een goede afhandeling van de klacht dan ontvangt u daarvan schriftelijk bericht. Binnen 6 weken dienen wij u een schriftelijke uitspraak te doen toekomen.

2.1 Wanneer het kantoor gesloten is i.v.m. feestdagen en/of in een vakantieperiode, hetgeen via de website en mail duidelijk kenbaar gemaakt zal worden, kan de afhandeling van een klacht langere tijd in beslag nemen dan hierboven omschreven.

Artikel 3

Indien de behandeling van de mondelinge of schriftelijke klacht niet leidt tot een afdoende oplossing in de ogen van de klager, kunt u dit schriftelijk melden en kunt u uw klacht voorleggen aan een onafhankelijke klachtencommissie.

De klachtencommissie bestaat uit drie mensen. Een daarvan wordt gekozen door de klager, een door Artisa en deze twee kiezen samen een derde lid. Binnen 3 weken komt de klachtencommissie bijeen en nodigt u en ons uit uw klacht en onze reactie mondeling toe te lichten op basis van hoor en wederhoor. De commissie doet uiterlijk binnen 6 weken nadat uw klacht bij de klachtencommissie bekend is gemaakt een uitspraak. De uitspraak is bindend voor beide partijen.

Artikel 4

Alle klachten zullen door ons met strikte geheimhouding worden afgewikkeld. Indien het noodzakelijk is bij derden informatie op te vragen zal vooraf toestemming aan de klager worden gevraagd.

Klachten en de wijze van afhandeling worden geregistreerd en voor de duur van 1 jaar bewaard.