



## **KLACHTENPROCEDURE 1301 Services B.V.**

### **1. Doel van de procedure**

Het doel van deze procedure is het structureren van het proces van behandeling van klachten binnen 1301 Services B.V.

Door deze structurering dienen klachten van opdrachtgevers zodanig te worden ontvangen, geregistreerd, behandeld en geëvalueerd dat:

- de opdrachtgever zo goed als mogelijk tevreden wordt gesteld;
- herhaling van de klacht wordt voorkomen.

### **2. Indienen klacht**

Klachten over de dienstverlening van 1301 Services B.V. of de daarbij betrokken personen dienen schriftelijk, gemotiveerd en ondertekend gericht te worden aan de directie van 1301 Services B.V.

### **3. In behandeling nemen en terugkoppeling**

Binnen veertien dagen ontvangt de klager schriftelijk bericht waarin;

- de klacht gemotiveerd niet-ontvankelijk verklaard wordt;
- of, de klacht ontvankelijk verklaard wordt met vermelding van de termijn waarin tot afdoening van de klacht zal worden overgegaan;
- of, de klager wordt uitgenodigd tot het geven van een persoonlijke toelichting of tot het overleggen van aanvullende informatie, waarvan de kosten voor rekening van de klager komen. Hierna wordt de klager geïnformeerd over de termijn van de afdoening van zijn klacht, en;
- het referentienummer van de klacht wordt vermeld.

1301 Services B.V. stelt de mogelijke oorzaken van de klacht vast en gaat na of een structurele oplossing c.q. preventieve maatregelen gewenst zijn.

Oorzaak en oplossingen worden onder verwijzing naar het referentienummer van de klacht schriftelijk vastgelegd.

### **4. Afwikkeling klacht**

1301 Services B.V. heeft geen ervaring met klachten. Echter, indien er sprake is van een gerechtvaardigde klacht, dan zal 1301 Services die klacht met de grootst mogelijke zorgvuldigheid behandelen en zal 1301 Services B.V. streven naar een oplossing die de positie en de belangen van de klager recht doen.

Als u toch niet tevreden bent, kunt u zich wenden tot de burgerlijke rechter.