



manualmaster.

Klachtenregeling

1 Inleiding

ManualMaster wil graag dat haar relaties tevreden zijn over de door hen verzorgde dienstverlening en besteedt daarom voortdurend aandacht aan de kwaliteit van de relatie en samenwerking. In de Nederlandse taal kennen we de uitdrukking: *Waar gehakt wordt, vallen spaanders*, wat betekent dat het één het onvermijdelijke gevolg is van het andere. Het onvermijdelijke gevolg van mensen die hun werk doen, is dat er fouten gemaakt kunnen worden en misverstanden kunnen ontstaan.

Als u ontevreden bent over onze dienstverlening, één van de medewerkers van ManualMaster of over welk aspect van onze organisatie dan ook, dan zouden wij dit graag zo snel mogelijk weten, zodat wij naar een passende oplossing kunnen zoeken.

2 Persoonlijk gesprek

Onze ervaring is dat een persoonlijk gesprek over de ontstane situatie veel oplost. Wij verzoeken u daarom, op het moment dat u ontevreden bent, telefonisch contact met ons op te nemen, zodat wij het probleem direct kunnen bespreken of hiervoor een persoonlijke afspraak kunnen maken.

Als uw onvrede een bepaalde persoon binnen onze organisatie betreft, geven wij er de voorkeur aan dat u eerst probeert om met de betreffende persoon tot een oplossing te komen. Lukt dit niet, of heeft u redenen om dit niet te willen, dan kunt u contact opnemen met José Wienese of in haar afwezigheid met Hugo Bakker.

3 Officiële klachtenregeling

Is uw probleem met een gesprek niet verholpen of leent uw klacht zich volgens u niet voor een persoonlijk gesprek, dan kunt u uw klacht schriftelijk bij ons indienen, waarbij u vermeldt dat u de klacht wilt laten behandelen volgens de officiële klachtenregeling.

Voor een snelle en zorgvuldige behandeling van uw klacht vragen wij u uw klacht zo concreet mogelijk te beschrijven:

- Wat is het probleem?
- Wie betreft het?
- Wanneer heeft het zich voorgedaan?/Hoe lang speelt het al?
- Heeft het zich één of meerdere keren voorgedaan?
- Als u een idee heeft voor een mogelijk oplossing of de reactie die u van ons wenst: Wat zou die dan zijn?



manualmaster.

- Heeft u voorafgaande aan uw schriftelijke klacht hierover persoonlijk contact gehad met één van onze medewerkers? Zo ja, met wie? Wat was hiervan het resultaat?
- Vermeld duidelijk wie binnen uw organisatie ons aanspreekpunt is voor de behandeling van uw klacht en via welk telefoonnummer en e-mailadres hij/zij bereikbaar is.

Uw officiële klachtenbrief kunt u verzenden naar ManualMaster, De Wederik 4, 3355 SK Papendrecht, ter attentie van mevrouw José Wienese en Hugo Bakker of naar j.wienese@manualmaster.com

Overigens kunt u er ook voor kiezen om uw klacht telefonisch aan een van onze medewerkers te melden. Vermeld daarbij nadrukkelijk dat u de klacht wilt laten behandelen via de officiële klachtenregeling. De medewerker zal uw klacht schriftelijk verwoorden en deze per e-mail aan u toezenden. Wij verzoeken u in een reactie akkoord te geven op de juistheid van de weergave van uw klacht, waarna wij over kunnen gaan tot afhandeling.

4 Verloop procedure

De gang van zaken is daarna als volgt:

José Wienese of Hugo Bakker zal uw klacht zo spoedig mogelijk in behandeling nemen, waarbij de doelstelling is om uw klacht in ieder geval binnen drie weken af te handelen.

Daarbij wordt de volgende procedure gevolgd:

- U ontvangt schriftelijk een bevestiging van uw klacht.
- José Wienese of Hugo Bakker neemt persoonlijk contact met u op. Tijdens dit gesprek wordt u mogelijk gevraagd om een nadere toelichting op uw klacht en verdere informatie te geven. Daarnaast wordt met u overlegd welke stappen er vervolgens ondernomen zullen worden.
- Vervolgens wordt zo nodig informatie ingewonnen bij de betrokken perso(o)n(en).
- Op basis van ingewonnen informatie wordt met alle betrokkenen overlegd om tot een bevredigende oplossing te komen.
- Na afronding van de procedure ontvangt u schriftelijk een bevestiging van de oplossing.
- Gedurende de procedure wordt u op de hoogte gehouden van de voortgang. Mocht uw klacht niet binnen de termijn van drie weken opgelost worden, dan wordt u over de reden daarvan geïnformeerd.