

Klachtenprocedure

Wij vinden het belangrijk dat je tevreden bent en onze dienstverlening als waardevol ervaart. SVE BV doet er alles aan om je zo goed mogelijk van dienst te zijn. Mocht het gebeuren dat je desondanks niet tevreden bent, dan vinden we het fijn als je dit met ons deelt. We kunnen leren van jouw inbreng en op basis van jouw ervaring verbetering inzetten. SVE BV neemt iedere klacht serieus en wil deze graag, samen met jou, naar tevredenheid oplossen.

Onze procedure:

- Ga eerst in gesprek met de betreffende trainer/adviseur. Dit leidt vaak al tot een passende oplossing en kan veel problemen voorkomen.
- Als dit onvoldoende uitkomst biedt of als dit zich niet leent voor een persoonlijk gesprek, kun je met ondergetekende contact opnemen voor het maken van een afspraak om uw klacht goed te onderzoeken, te begrijpen en er zo mogelijk een bevredigende oplossing voor je te vinden. Als je klacht niet is weggenomen in het gesprek met de directie van SVE BV, dan kun je een formele schriftelijke klacht indienen.
- Je hebt 14 dagen de tijd om je klacht in te dienen, gerekend vanaf het moment van het ontstaan van de klacht.
- Je kunt je klacht indienen bij onderstaand adres.
- De klacht dient de volgende gegevens te bevatten:
 - je naam, adres en woonplaats, je bereikbaarheid (mailadres, telefoon/mobiel), - je klacht (aard, betrokkenen, plaats, tijd, datum),
 - naam activiteit (omschrijving c.q. offertenummer), datum van indienen en je handtekening.
- Je klacht wordt vertrouwelijk behandeld.
- Binnen 7 werkdagen ontvang je een bevestiging van ontvangst.
- Nader onderzoek bij jou, dan wel andere betrokkenen vindt zo nodig plaats.
- Binnen 8 weken na ontvangst van de klacht wordt er een afspraak gemaakt met jou, jouw eventuele raadsman of -vrouw en onze eventuele raadsman of -vrouw. In samenspraak komen we tot een uitspraak. Deze uitspraak is bindend voor de partijen.
- Raadsman van SVE BV is Dennis Wouda | Kaliberadvocaten 050-3115544, Zuiderpark 19, 9724 AH Groningen
- Wij bewaren de administratie van je klacht tot 3 jaar na afhandeling. Je kunt je gegevens te allen tijde opvragen.
- De bovenstaande procedure sluit niet uit dat je je tot de burgerlijke rechter kunt wenden.

Directie SVE BV Sylvia Venema-Eissens
Het Loeg 32
9649 EJ Muntendam
06 15519169