

## **Klachtenprocedure** (versiedatum 1 april 2023)

Ik behandel uw klacht in vertrouwen. Ik sta voor kwaliteit en streef voortdurend naar het voorkomen van klachten. Mocht u toch een klacht hebben, dan zal deze zal gebruikt worden om u en andere klanten in de toekomst nog beter van dienst te kunnen zijn.

### **Registratie en afhandeling van de klacht**

- Klachten en de wijze van afhandeling worden geregistreerd en voor de duur van vijf jaar bewaard.
- Alle klachten worden behandeld door mij, drs Marielle van Zuilen.
- Na ontvangst van een klacht zal ik de ontvangst van de klacht binnen 7 dagen schriftelijk bevestigen en deze onderzoeken.
- Binnen 14 dagen na ontvangst van de klacht volgt hoor en wederhoor.
- Binnen 14 dagen na hoor en wederhoor zal ik een besluit nemen en dit besluit en/of voorstel voor het oplossen van betreffende klacht aan de indiener van de klacht mededelen.
- Als ik langere tijd nodig heb om onderzoek te doen, dan zal ik dit met de indiener van de klacht overleggen en een redelijke termijn zal besproken en afgesproken worden.
- Als de indiener van de klacht het besluit en/of voorstel voor het oplossen van de betreffende klacht accepteert, wordt een actieplan opgesteld op de betreffende klacht structureel op te lossen.
- De indiener van de klacht wordt mondeling en/of schriftelijk elke 14 dagen op de hoogte gehouden van de status van de oplossing van de klacht.
- In geval van geschillen over de afhandeling van de klacht, zal ik een jurist inschakelen die als onafhankelijke derde zal optreden. Ik en de indiener van de klacht zullen dan gezamenlijk contact opnemen met de betreffende jurist en/of deze bezoeken.
- Het advies van de onafhankelijke derde is bindend voor mij en ik zal dat advies dan ook zo spoedig mogelijk opvolgen of afhandelen.
- Als de klacht is afgerond, is tevens de klachtenprocedure afgerond.
- De klacht en alle correspondentie worden voor de termijn van vijf jaar bewaard.

### **Indienen van een klacht**

Heeft u een klacht over mij of mijn dienstverlening? Mail dan uw klacht naar [info@mariellevanzuilen.nl](mailto:info@mariellevanzuilen.nl). Wij vagen u daarbij om de volgende gegevens/informatie in uw klacht te verwerken: uw contactgegevens, de datum van samenwerking, de naam van de opdrachtnemer, de omschrijving van uw klacht, uw gewenste oplossing. Mijn samenwerkingsvoorwaarden vindt u tevens op mijn website [www.mariellevanzuilen.nl](http://www.mariellevanzuilen.nl).