



Bent u ontevreden over de dienstverlening van CuraPlus VOF of bent u van mening dat een medewerker zijn/haar werkzaamheden niet naar behoren heeft uitgevoerd of zich tegenover u niet juist heeft gedragen? Dan is het mogelijk om een klacht in te dienen.

1. Wanneer kunt u een klacht indienen?
2. Hoe dient u een klacht in?
3. Behandeling van uw klacht.
4. Klacht niet in behandeling nemen.

Elke klant heeft het recht een klacht in te dienen over het optreden van CuraPlus VOF. Naar aanleiding van uw klacht wordt nagegaan wat de aard van de klacht is. Zo kunnen gemaakte fouten worden hersteld en zwakke punten binnen de organisatie verbeterd worden.

Het indienen van een klacht is dus niet alleen in uw belang, maar verbetert ook de kwaliteit van de dienstverlening.

1. Wanneer kunt u een klacht indienen?

U kunt een klacht indienen bij CuraPlus VOF als u:

1.1 Vindt dat een medewerker zijn/haar werkzaamheden niet naar behoren heeft uitgevoerd of zich tegenover u niet juist heeft gedragen.

1.2 Ontevreden bent over de dienstverlening van CuraPlus VOF in algemene zin.

1.3 Vindt dat de levering van CuraPlus VOF niet voldoet aan de door u gestelde eisen;

1.4 Vindt dat er onjuistheden zijn over de facturatie van geleverde diensten.

2. Hoe dient u een klacht in?

Een klacht kan mondeling of per mail worden ingediend.

Als u per e-mail uw klacht indient, moet u duidelijk aangeven waar uw klacht precies overgaat en moet u uw naam en locatie welke het betreft vermelden. U kunt de mail zenden naar curaplus@curaplus.nl. Indien u per e-mail uw klacht indient moet u duidelijk als onderwerp "klacht" vermelden.

Een mondelinge klacht kunt u telefonisch indienen op nummer 0654373623.

3. Wie behandelt uw klacht?

3.1 Informeel: Bevoegde CuraPlus die op dat moment in dienst is.

3.2 Formeel: Teun Mees ten Oever.

Voor een formele afhandeling moet uw klacht schriftelijk ingediend zijn. Uw klacht wordt formeel in behandeling genomen als:

- U niet tevreden bent over de informele afhandeling van uw klacht;
- U niet wilt dat uw klacht informeel wordt afgehandeld;
- De klacht niet geschikt is voor een informele afhandeling.

3.3 Afhandeling klachten

Wij zijn tijdens kantoortijden bereikbaar voor klachten, in het weekend en uit buiten kantoortijden ook voor calamiteiten. Binnen een uur na het ontvangen van de klacht stellen wij de prioriteit vast. Een klacht met een lage prioriteit pakken we binnen 72 uur, een klacht met een hoge prioriteit binnen 24 uur en voor calamiteiten pakken we dit direct op.

Wij zullen eerst uw klacht onderzoeken en indien wenselijk u schriftelijk van de bevindingen op de hoogte stellen. Vervolgens zal indien nodig zowel u als de medewerker tegen wie de klacht zich richt, worden gehoord. Dit betekent dat beide partijen hun kant van het verhaal kunnen vertellen.

Indien u tevreden bent met de reactie wordt de klacht als afgehandeld beschouwd.

Als de behandeling van uw klacht niet naar tevredenheid is opgelost, kan er een overleg gepland worden met u, de medewerker over wiens gedrag is geklaagd en Teun Mees ten Oever om te reageren op uw klacht en de situatie toe te lichten. Tenslotte wordt er getracht alsnog een oplossing te vinden voor het geschil, waarbij de gemaakte afspraken waar nodig worden geëvalueerd en bijgesteld.

4. Klacht niet in behandeling nemen

In een aantal gevallen kan CuraPlus VOF besluiten een klacht niet in behandeling te nemen. Het gaat hier onder andere om klachten over een gebeurtenis waar al eerder een klacht over is ingediend (door uzelf of door een ander) of om een klacht over een gebeurtenis die zich langer dan een jaar geleden heeft voorgedaan. Van een besluit tot het niet in behandeling nemen van uw schriftelijke klacht wordt u binnen twee weken na indienen van uw klacht schriftelijk op de hoogte gesteld.