

# **Klachtenprocedure MAERHO E.Z.**

## **Inhoud**

- 1. Doel.**
- 2. Definitie van een klacht.**
- 3. Procedure.**
- 4. Verantwoordelijkheden.**
- 5. Rapportage & Evaluatie.**
- 6. Bijlagen AVG.**
- 7. Communicatie van het klachtenprocedurecol.**
- 8. Wijzigingen.**
- 9. Verzie.**

## **1. Doel**

Het doel van dit klachtenprocedure is om een gestroomlijnde procedure te bieden voor het ontvangen, registreren, onderzoeken en oplossen van klachten van opdrachtgevers, medewerkers en andere belanghebbenden, met als doel het behouden van tevredenheid en vertrouwen.

## **2. Definitie van een klacht**

Een klacht wordt gedefinieerd als een mondelinge of schriftelijke uiting van ontevredenheid over de diensten, medewerkers of procedures van Maerho E.Z.

## **3. Procedure**

### **3.1 Klachtenontvangst**

Klachten kunnen mondeling, schriftelijk, per e-mail, telefonisch of via andere kanalen worden ontvangen.

Er zal een vastgelegde procedure zijn voor het ontvangen van klachten, waarbij alle klachten zorgvuldig en vertrouwelijk worden behandeld.

Klachten zullen worden geregistreerd met relevante details zoals datum, naam van de klager, aard van de klacht, etc.

### **3.2 Klachtenbehandeling**

De klachtenbehandeling zal plaatsvinden binnen een vastgestelde termijn, afhankelijk van de aard en ernst van de klacht.

Klachten zullen worden onderzocht door de aangewezen afdeling en er zal een oplossing worden gezocht in overleg met de betrokken partijen.

Communicatie met de klager zal tijdens het proces plaatsvinden om updates te geven over de voortgang.

### **3.3 Oplossing en Follow-up**

Er zal een passende oplossing worden geboden aan de klager.

Na de oplossing zal er een follow-up plaatsvinden om te verifiëren of de klacht naar tevredenheid is afgehandeld.

### **4. Verantwoordelijkheden**

Maerho E.Z. neemt de verantwoordelijkheid voor een goede afhandeling van de klacht. We zorgen voor een follow-upgesprek om te waarborgen dat de klager tevreden is. Dit contact kan verlopen via het intranet, e-mail of andere relevante interne communicatiekanalen.

### **5. Rapportage en Evaluatie**

Wanneer u klachten heeft over de dienstverlening van Maerho E.Z., streven we ernaar deze in onderling overleg te verhelpen. Stuur uw klacht in eerste instantie naar: [klachten@maerho.nl](mailto:klachten@maerho.nl). Klachten worden 10 jaar bewaard in ons archief om een eerlijke en gelijke behandeling te waarborgen.

### **6. Bijlagen AVG**

Volgens de Algemene Verordening Gegevensbescherming heeft u het recht om een klacht in te dienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens over onze verwerking van uw persoonsgegevens. Neem hiervoor contact op met de Autoriteit Persoonsgegevens. Meer informatie over uw klachtrecht vindt u via: <https://autoriteitpersoonsgegevens.nl/een-tip-of-klacht-indienen-bij-de-ap>

### **7. Communicatie van het klachtenprocedure**

Het klachtenprocedure zal beschikbaar zijn voor alle medewerkers en opdrachtgevers via het intranet, e-mail of andere relevante interne communicatiekanalen.

**8. Wijzigingen:** Omdat Maerho E.Z. zijn diensten voortdurend evalueert, kunnen nieuwe voorwaarden aan onze algemene voorwaarden worden toegevoegd en kunnen er wijzigingen optreden in de privacyverklaring, klachtenprocedure en gedragscode. Wij zullen wijzigingen aan u, als gebruiker/lezer, communiceren via het onderstaande versienummer.

## **9. Versie.**

De huidige versie is: 1