

KLACHTENREGELING CREMAN B.V.

Het doel van deze klachtenregeling is om ervoor te zorgen dat klachten van klanten, debiteuren of andere betrokkenen op een transparante, eerlijke en tijdige manier worden behandeld. Hieronder volgt een overzicht van hoe een klacht kan worden ingediend, wie de klacht behandelt, de termijn van afhandeling, en welke gegevens worden geregistreerd.

1. Indienen van een klacht

Een klacht kan op verschillende manieren worden ingediend, afhankelijk van de voorkeur van de klager:

- **Schriftelijk:** Via e-mail naar info@creman.nl of per post naar het post adres van CreMan B.V.
- **Telefonisch:** Klanten kunnen telefonisch contact opnemen. De gegevens worden dan genoteerd door de medewerker en de klacht wordt verder behandeld.

Bij het indienen van de klacht wordt gevraagd naar de volgende gegevens:

- Naam en contactgegevens van de klager.
- Het specifieke onderwerp van de klacht.
- Relevante documenten of gegevens ter ondersteuning van de klacht (bijvoorbeeld correspondentie of betalingsbewijzen).

2. Behandeling van de klacht

De klacht wordt behandeld door een medewerker van de **klachtenafdeling** of een andere aangewezen medewerker die geen directe betrokkenheid heeft bij de kwestie die de klacht betreft. Dit waarborgt een objectieve en onafhankelijke beoordeling van de klacht.

- **Ernstigere klachten** of die met juridische implicaties kunnen ook worden doorverwezen naar een hoger management of jurist, afhankelijk van de aard van de klacht.

3. Termijn van afhandeling

De klacht wordt binnen een redelijke termijn onderzocht en opgelost:

- De klacht wordt **binnen twee werkdagen** na ontvangst bevestigd aan de klager. In deze bevestiging wordt de klacht genoteerd en wordt de verdere afhandelingsprocedure uitgelegd.

- We streven ernaar om de klacht **binnen 20 werkdagen** na ontvangst volledig af te handelen. Dit kan variëren afhankelijk van de complexiteit van de klacht. Indien meer tijd nodig is voor de afhandeling, wordt de klager hiervan op de hoogte gesteld, met een duidelijke indicatie van de verwachte termijn.

4. Ontvangstbevestiging

Na ontvangst van de klacht ontvangt de klager binnen **twee werkdagen** een ontvangstbevestiging, waarin het volgende wordt vermeld:

- Bevestiging dat de klacht is ontvangen.
- Informatie over de verdere stappen in de klachtbehandeling.
- De verwachte termijn voor de afhandeling van de klacht.

5. Registratie van klachtgegevens

Alle klachten worden systematisch geregistreerd in een centraal klachtenregistratiesysteem. De volgende gegevens worden vastgelegd:

- **Identiteit van de klager:** Naam, contactgegevens (indien van toepassing).
- **Omschrijving van de klacht:** Een gedetailleerde beschrijving van het probleem of de situatie die de klacht heeft veroorzaakt.
- **Datum van ontvangst van de klacht.**
- **Status van de klacht:** Of de klacht is opgelost, in behandeling is of nog moet worden beoordeeld.
- **Acties die zijn ondernomen:** De stappen die zijn gezet om de klacht te onderzoeken of op te lossen, inclusief communicatie met de klager.
- **Resultaat van de behandeling:** De uitkomst van de klachtbehandeling, inclusief of de klacht gegrond is bevonden en welke maatregelen zijn genomen.

Deze gegevens worden ook gebruikt voor periodieke rapportages en analyses om trends in klachten te identificeren en waar nodig verbeteringen door te voeren in de dienstverlening.

6. Slotopmerkingen

Door deze klachtenregeling te implementeren zorgen we ervoor dat klachten zorgvuldig en tijdig worden behandeld, en dat we transparant zijn in onze communicatie met de klager. Het doel is om klachten niet alleen op te lossen, maar ook te leren van de feedback en de kwaliteit van onze dienstverlening voortdurend te verbeteren.