

Klachtenregeling

1. Doel van de klachtenregeling

Surasense streeft ernaar om diensten op een professionele, zorgvuldige en diervriendelijke wijze uit te voeren. Deze klachtenregeling beschrijft hoe opdrachtgevers een klacht kunnen melden en hoe deze wordt behandeld.

2. Wat is een klacht?

Een klacht is iedere uiting van ontevredenheid van opdrachtgever over:

- de uitvoering van consulten, trainingen of begeleidingstrajecten;
- communicatie, planning of behandeling;
- een handeling of nalatigheid van Surasense.

3. Hoe kunt u een klacht indienen?

3.1 Mondelinge melding

Opdrachtgever kan een klacht eerst mondeling bespreken tijdens of na een sessie.

3.2 Schriftelijke klacht

Indien de klacht niet mondeling kan worden opgelost, kan opdrachtgever deze schriftelijk of per e-mail indienen via:

E-mail: infor@surasense.nl

Naam bedrijf: Surasense

Ter attentie van: Kitty Wijkman

De klacht dient te bevatten:

- naam en contactgegevens van opdrachtgever;
- datum van de sessie(s);
- een duidelijke omschrijving van de klacht;
- eventuele bijlagen, zoals berichten of foto's.

4. Ontvangstbevestiging

4.1 Surasense bevestigt de ontvangst van een schriftelijke klacht binnen 5 werkdagen.

5. Behandeling van de klacht

5.1 Surasense onderzoekt de klacht zorgvuldig en kan aanvullende vragen stellen om de situatie volledig te begrijpen.

5.2 Binnen 14 dagen na ontvangst van de volledige klacht ontvangt opdrachtgever een inhoudelijke reactie, tenzij een langere termijn noodzakelijk is. In dat geval wordt opdrachtgever hierover geïnformeerd.

5.3 Surasense streeft naar een bevredigende oplossing voor beide partijen.

6. Vertrouwelijkheid

Alle klachten worden vertrouwelijk behandeld. Informatie wordt uitsluitend gebruikt voor de beoordeling en afhandeling van de klacht.

7. Uitkomst van de klacht

- 7.1 De uitkomst kan zijn:
- een toelichting of verklaring;
 - een passende maatregel;
 - het aanpassen van werkwijze of interne procedures;
 - afwijzing van de klacht met motivering.
- 7.2 Opdrachtgever ontvangt hiervan altijd schriftelijke bevestiging.

8. Geen overeenstemming?

- 8.1 Indien opdrachtgever en Surasense niet tot een oplossing komen, kan opdrachtgever desgewenst extern juridisch advies inwinnen.
- 8.2 Het staat opdrachtgever vrij een geschil voor te leggen aan een bevoegde instantie, zoals de civiele rechter.

9. Registratie

Surasense registreert alle schriftelijke klachten om de kwaliteit van de dienstverlening te monitoren en te verbeteren.