

Boschland klachtenprocedure

Telefonisch oplossen klacht

Het is onze ervaring dat klachten het beste kunnen worden opgelost tijdens een persoonlijk gesprek. Wij verzoeken u daarom om contact met ons op te nemen voor een telefonische afspraak of een afspraak bij ons op kantoor.

Heeft u een klacht of vragen over een factuur dan willen wij u vragen om contact op te nemen met uw contactpersoon.

Betreft uw klacht een bepaalde medewerker? Dan heeft het onze voorkeur dat u eerst probeert om met de betreffende medewerker tot een oplossing te komen. Lukt dit niet of heeft u redenen om dit niet te willen? Dient u dan uw klacht formeel in bij onze vertrouwenspersoon.

Formele schriftelijke klachtenprocedure

Heeft een persoonlijk gesprek niet tot het gewenste resultaat geleid of leent de klacht zich niet voor een gesprek? Dan kunt u uw klacht formeel schriftelijk indienen bij onze vertrouwenspersoon.

De heer J. Bouman
bouman@boschland.nl
De Hofstede 44
4033 BV Lienden

Verloop procedure

1. U kunt uw klacht, bij voorkeur, mailen naar bouman@boschland.nl, t.a.v. de heer J. Bouman.
2. Ook is het mogelijk uw klacht in te dienen per brief aan De Hofstede 44, 4033 BV Lienden t.a.v. de heer J. Bouman.
3. Binnen vijf werkdagen na ontvangst van uw klacht bevestigt de vertrouwenspersoon de ontvangst van de melding aan u. In deze bevestiging reikt onze vertrouwenspersoon u de verdere formele klachtenprocedure en termijn aan, die gevolgd worden bij de behandeling van uw klacht.
4. Na uiterlijk acht weken stelt de vertrouwenspersoon u op de hoogte van de maatregelen die zijn genomen en de verdere afhandeling van het traject.

Wij waarderen het zeer als u uw klacht aan ons laat weten. Ten slotte is elke klacht een kans om onze producten of diensten te verbeteren.