



LINDENHAEGHE

Wat doet Lindenhaeghe BV met uw klacht?

Natuurlijk wil Lindenhaeghe BV een tevreden klant. Lindenhaeghe BV zal er dan ook alles aan doen om uw klacht naar tevredenheid af te handelen. Daarnaast is uw klacht voor Lindenhaeghe BV aanleiding om na te gaan of Lindenhaeghe BV haar dienstverlening kan verbeteren.

Wat is een klacht?

Iedere uiting van ongenoegen over een gedraging, handeling of nalaten door (een medewerker van) Lindenhaeghe BV.

Hoe kunt u uw klacht kenbaar maken?

U kunt uw klacht insturen via klachten@lindenhaeghe.nl of per post naar Lindenhaeghe BV t.a.v. directie, Rembrandtlaan 1b, 3723 BG Bilthoven. Klachten worden alleen in behandeling genomen, indien u deze middels bovengenoemde route kenbaar heeft gemaakt. Uw klacht dient minimaal te bestaan uit:

- ❖ Dagtekening
- ❖ Naam , adres van de 'klager'
- ❖ Zo gedetailleerd als mogelijk een omschrijving van uw klacht
- ❖ Optioneel de gewenste oplossing

Wanneer ontvangt u een reactie?

Binnen 5 werkdagen ontvangt u een ontvangstbevestiging.

Hoe lang heeft Lindenhaeghe nodig om tot een formele reactie te komen?

Normaliter handelt Lindenhaeghe BV een klacht af binnen 4 weken. Mocht dit langer duren dan zal Lindenhaeghe BV u dit schriftelijk laten weten.

Wie behandelt mijn klacht?

Uw klacht wordt behandeld door de directie.

Wordt mijn klacht geregistreerd?

Lindenhaeghe BV houden een klachtenregister bij en daarin wordt opgenomen:

- ❖ Datum ontvangst van uw klacht
- ❖ Datum verzonden ontvangstbevestiging
- ❖ Datum verzonden formele reactie
- ❖ De gevoerde correspondentie van en naar 'klager'
- ❖ Datum einde klachtdossier

Wat kunt u doen als u het niet eens met het eind oordeel van Lindenhaeghe BV?

Uiteraard zal Lindenhaeghe BV er alles aan doen om tot een 'oplossing' te komen, maar mocht u er met Lindenhaeghe BV niet uitkomen dan staat het u altijd vrij om er een gerechtelijke procedure van te maken.