



1. Melding klacht
Indien u een klacht heeft over de dienstverlening van ExcellentConsultancy, kunt u contact opnemen via het contactformulier op onze website of per e-mail naar info@excellentconsultancy.nl. Uw klacht wordt direct geregistreerd door onze businessmanager, Lise Lochtenbergh (1A). U ontvangt binnen 24 uur een bevestiging van ontvangst (1B) met een toelichting op de vervolgstappen voor de afhandeling van uw klacht.

2. Onderzoek
Naar aanleiding van uw klacht voeren wij een intern onderzoek uit met de betrokken partijen (2A). Daarnaast nemen wij telefonisch of per mail contact met u op voor hoor en wederhoor (2B). Binnen vijf werkdagen ontvangt u van ons een terugkoppeling met de resultaten van ons onderzoek en de eventuele vervolgstappen.

3. Bemiddeling
Na het vooronderzoek ontvangt u, naast de terugkoppeling uit stap 2, een passende oplossing voor uw klacht (3A). Is deze oplossing naar tevredenheid van beide partijen, dan sluiten we de klachtenprocedure af. Als u niet tevreden bent met de uitkomst, kunt u ons verzoeken de klacht voor te leggen aan een onafhankelijke derde voor beoordeling (3B).

4. Formele procedure via onafhankelijke derde
Wanneer u verzoekt uw klacht over te dragen aan een onafhankelijke derde, zullen wij het volledige dossier doorsturen naar >naam onafhankelijke derde<. Deze partij zal de klacht opnieuw beoordelen en een bindend oordeel vellen. Wij nemen dit oordeel direct over en zorgen voor de implementatie ervan binnen maximaal vier weken.

4. Afsluiting en overige bepalingen
Wij waarderen uw feedback en streven naar een oplossing die aan uw verwachtingen voldoet. Uw klacht helpt ons onze dienstverlening te verbeteren, en we bewaren het klachtendossier maximaal één jaar. Als we de genoemde termijnen onverhoopt niet halen, informeren we u binnen 24 uur en ontvangt u tevens een nieuwe tijdsindicatie.