

Klachtenregeling

Inleiding

Wij werken iedere dag hard aan het aanbieden van een kwalitatief hoogstaande dienstverlening voor u. Toch kan het gebeuren dat u niet geheel tevreden bent. Dit lossen wij graag met u op. Neem dus snel contact met ons op als u niet tevreden bent. Wij doen dan ons uiterste best om uw klacht naar tevredenheid op te lossen en gebruiken deze ook om onze dienstverlening te verbeteren.

Wat is een klacht?

Een klacht is een schriftelijke uiting van ongenoegen over onze diensten, gedragingen, handelingen of nalatigheden van Nice to see you B.V., en/of onze (ingehuurde) medewerkers.

Hoe dient u een klacht in?

Wij ontvangen de klacht graag schriftelijk. Dat kan door een e-mail te sturen naar: feedback@nicetoseeyou.nl. Zet in het onderwerp van de e-mail uw (bedrijfs)naam en de klacht. Vermeldt in de tekst zo uitgebreid en gedetailleerd als mogelijk een omschrijving van uw klacht, uw naam en uw contactgegevens.

De behandeling van uw klacht

1. U ontvangt binnen een week na ontvangst van uw klacht een ontvangstbevestiging van ons.
2. U ontvangt binnen 4 weken een inhoudelijke reactie op uw klacht. Als wij langer dan 4 weken nodig hebben voor een inhoudelijke reactie, dan melden wij u dat schriftelijk, voorzien van uitleg en een nieuwe termijn.
3. De klacht wordt in behandeling genomen door de directie van Nice to see you B.V.
4. Dit zijn Amélie Ruijters en Martin van der Linden. Zij gaan strikt vertrouwelijk met uw klacht om.
5. Het dossier van uw klacht, inclusief de gevoerde correspondentie wordt in het huidige en het daaropvolgende kalenderjaar bewaard. Daarna wordt het dossier verwijderd en vernietigd.

Wat als wij u geen bevredigende oplossing bieden?

Nice to see you B.V. is aangesloten bij de Stichting Onderwijsgeschillen. Daardoor kunnen onze particuliere klanten een beroep doen op de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs. Uw klacht wordt in behandeling genomen als u deze eerst aan ons heeft voorgelegd en dit niet tot een gewenst resultaat heeft geleid. Daarnaast moet u uw klacht binnen 12 maanden nadat deze bij ons is ingediend, voorleggen aan de Commissie. De uitspraak van de Klachtencommissie is voor beide partijen bindend. Wij zullen eventuele consequenties van deze uitspraak zo snel mogelijk uitvoeren.