

Klachtenregeling

More Happy wenst dat je tevreden bent over onze service en hechten veel waarde aan goede contacten met cliënten. Daarom werken we steeds aan de kwaliteit van onze dienstverlening.

Het kan wel eens anders lopen dan verwacht. In dat geval horen we graag van jou.

Wij proberen te leren van onze fouten door te luisteren naar jouw klachten. Soms is een goed gesprek voldoende om uw onvrede weg te nemen. Indien dit niet afdoende zou zijn hebben wij een klachtenregeling.

HOE DIEN JE DE KLACHT IN EN AAN WELKE EISEN MOET EEN KLACHT VOLDOEN:

- **Mondeling**
Eenvoudige, snel oplosbare klachten worden meteen behandeld. Een voorbeeld is het niet snel genoeg terugbellen. Is jouw klacht niet zo eenvoudig dan kun je het beter op papier zetten.
- **Schriftelijk**
Een schriftelijke klacht moet aan een aantal voorwaarden voldoen. Deze moet in ieder geval bevatten jouw naam en adres, de datum en een zo uitgebreid mogelijke omschrijving van de klacht. Tot slot moet u de schriftelijke klacht ondertekenen. Zodra wij de schriftelijke klacht van jou hebben ontvangen krijg je hiervan een bevestiging toegestuurd.

WAT GEBEURT ER MET JOUW KLACHT:

De klacht wordt bij uw contactpersoon van More Happy in behandeling gegeven. De contactpersoon zal dan met jou een afspraak maken om de klacht te bespreken waarvan een schriftelijk verslag gemaakt zal worden. Hierna krijg je een mondelinge uitleg én een brief toegezonden met de motivering van de uitkomst en de conclusies. Een en ander zal, indien mogelijk, binnen een termijn van vier weken afgehandeld worden.

Indien je niet tevreden bent over de afwikkeling van de klacht kun je je wenden tot een onafhankelijke derde partij nl:

VIDI advocatuur t.a.v.mr. Inge Schmohl

Bezoekadres:
Hoofdstraat 50 A
5121 JG Rijen

T 0161 22 40 60
F 0161 22 40 68

E info@vidi-advocatuur.nl
I www.vidi-advocatuur.nl

Het oordeel van deze partij is bindend voor More Happy. Eventuele consequenties worden door More Happy binnen 2 weken afgehandeld.

Alle klachten worden vertrouwelijk behandeld.