



Klachtenreglement – GNRL WORKS

1. Doel van het klachtenreglement

GNRL WORKS hecht grote waarde aan klanttevredenheid en kwaliteit van dienstverlening.

Dit klachtenreglement beschrijft hoe klanten een klacht kunnen indienen en hoe deze door GNRL WORKS wordt behandeld.

2. Definitie van een klacht

Een klacht is iedere schriftelijke of mondelinge uiting van ontevredenheid van een klant over de dienstverlening, communicatie, uitvoering van werkzaamheden of andere aspecten van de dienstverlening door GNRL WORKS.

3. Indienen van een klacht

Klachten kunnen worden ingediend via:

- E-mail
- Contactformulier op de website
- Schriftelijk per brief

Bij het indienen van een klacht verzoeken wij de volgende informatie te vermelden:

- Naam en contactgegevens
- Datum van de klacht
- Omschrijving van de klacht
- Eventuele relevante documenten of bewijsstukken

4. Ontvangstbevestiging

Na ontvangst van een klacht zal GNRL WORKS binnen 5 werkdagen een ontvangstbevestiging sturen.

Hierin wordt bevestigd dat de klacht is ontvangen en in behandeling wordt genomen.

5. Behandeling van de klacht

GNRL WORKS zal de klacht zorgvuldig onderzoeken. Indien nodig kan aanvullende informatie worden opgevraagd.

Het doel is om tot een passende en redelijke oplossing te komen voor beide partijen.

6. Reactietermijn

GNRL WORKS streeft ernaar klachten binnen 14 werkdagen inhoudelijk te beantwoorden.

Indien meer tijd nodig is voor onderzoek, wordt de klant hierover geïnformeerd met een indicatie van de verwachte afhandelingstermijn.

7. Oplossing van de klacht

Indien de klacht gegrond wordt verklaard, zal GNRL WORKS zich inspannen om een passende oplossing te bieden.

Dit kan bijvoorbeeld bestaan uit:

- herstel van de dienstverlening
- aanvullende uitleg
- een andere passende oplossing afhankelijk van de situatie.

8. Registratie van klachten

Alle klachten worden geregistreerd en intern geëvalueerd.

Het doel hiervan is om de kwaliteit van de dienstverlening continu te verbeteren en herhaling van klachten te voorkomen.

9. Vertrouwelijkheid

Alle klachten en de daarbij verstrekte informatie worden vertrouwelijk behandeld en uitsluitend gebruikt voor het behandelen van de klacht.

10. Toepasselijk recht

Op dit klachtenreglement en de behandeling van klachten is het Nederlands recht van toepassing.