



Klachtenregeling

Ik vind het heel belangrijk dat u tevreden bent over mijn dienstverlening. Daarom vraag ik altijd om feedback, want daar kan ik van leren en verbeteren.

Mocht u onverhoopt niet tevreden zijn, dan zal ik er naar streven dat uw klacht op een zorgvuldige en effectieve manier wordt opgelost. Daarvoor hanteer ik de volgende klachtenprocedure:

- Klachten worden schriftelijk gemeld bij Manci maakt Ruimte. De klacht kan maximaal 30 werkdagen na afronding van de opdracht worden ingediend.
- Manci maakt Ruimte handelt een klacht in eerste instantie zelf af met de klager.
- Afhandeling van de klacht door Manci maakt Ruimte wordt schriftelijk gedaan.
- De afhandeling van de klacht moet op een behoorlijke manier gebeuren, waarbij de intentie om gezamenlijk tot een oplossing te komen voorop staat. Onder behoorlijke afhandeling van een klacht wordt in ieder geval verstaan:
 - Het verstrekken van voldoende informatie aan de klager;
 - De klager in de gelegenheid stellen zijn/haar klacht toe te lichten;
 - De klager en Manci maakt Ruimte de mogelijkheid geven om informatie op te vragen bij derden;
 - Het afhandelen van de klacht binnen een redelijke termijn van maximaal 20 werkdagen;
 - Het afhandelen van de klacht met in achtneming van het recht op privacy.
- De afronding van een klacht gebeurt door een schriftelijke mededeling door Manci maakt Ruimte aan de klager. Daarin wordt aangegeven wat de bevindingen en de conclusies zijn naar aanleiding van de behandeling van de klacht.
- Indien de klacht door bemiddeling is opgelost wordt aangegeven op welke wijze dat is gedaan.
- Deze voorfase heeft tot doel om de klacht met en door Manci maakt Ruimte op te lossen. Als uit deze voorfase geen oplossing volgt die voor beide partijen acceptabel is, kan de klacht ingediend worden bij de [Klachtencommissie van de NBPO](#).