

Klachtenregeling Autobedrijf Nootenboom B.V.

Inleiding

Autobedrijf Nootenboom is een dienstverlenend bedrijf. Wij zorgen er voor dat u bij ons als klant op 1 staat en zetten ons voor de volle 100 % in om kwalitatief goed werk te leveren. Er kan echter altijd iets gaan zoals het niet bedoelt of verwacht is. Graag vernemen wij dit zo snel mogelijk van u, zodat wij hier met u over in gesprek kunnen gaan. Voor ons in het belangrijk alsnog naar een passende oplossing te zoeken.

Melden van de klacht

Indien u een klacht heeft over ons als bedrijf, onze werkzaamheden of medewerkers dan vernemen wij deze graag van u. U kunt telefonisch contact met ons opnemen via 015-3109955 of langs komen in onze showroom aan de Oudeweg 29 in Nootdorp en een gesprek aangaan met één van onze medewerkers. Indien uw voorkeur uitgaat om de klacht bij de directie te melden dan kunt u zich ook wenden tot Menno Roeling. Wij zullen altijd zoeken naar een oplossing

Schriftelijke klachtenprocedure

Het kan voorkomen dat uw klacht niet naar uw behoren is opgelost of dat uw voorkeur niet uit gaat om de klacht mondeling toe te lichten. Dan kunt u uw klacht indienen via het onderstaande klachtenformulier. Deze kunt u ter attentie van Menno Roeling per post naar ons verzenden of per mail naar m.roeling@nootenboom-nootdorp.nl

Afhandeling klachtenprocedure

Na ontvangst van de klacht zal u binnen 3 werkdagen een bevestiging ter ontvangst van uw klacht ontvangen. Wij proberen dan ook direct met u tot een passende oplossing te komen. Mocht het niet mogelijk zijn om binnen deze 3 dagen tot een oplossing te komen dan zullen wij alsnog contact met u opnemen om het één en ander te bespreken. Wij streven er naar uw klacht binnen 2 weken opgelost te hebben. Mocht dit onverhoopt niet lukken dan zullen wij u hier over inlichten en u aangeven binnen welke termijn wij wel verwachten tot een oplossing te komen. Tussendoor zullen wij u op de hoogte houden. Tevens wordt u schriftelijk ingelicht als de klacht naar ons idee is afgehandeld. Wij vragen hiervoor van u ook een retourbevestiging.

Informatie

Uw gegevens inzake de verwerking en afhandeling van uw klacht zullen wij archiveren. Ook kan het voorkomen dat wij bij derde advies in zullen winnen inzake de afhandeling van uw klacht. Echter zullen wij en de eventuele derde partij, ten allen tijde zorgvuldig met uw gegevens omgaan en deze niet delen met anderen.

Natuurlijk hopen wij dat het bovenstaande niet nodig is, maar mocht dit het toch het geval zijn, dan zullen wij dit positief oppakken. Uw melding zal er namelijk voor zorgen dat de kans op herhaling wordt geminimaliseerd.

Met vriendelijke groet,

Autobedrijf Nootenboom B.V.

Bijlage: Klachtenformulier

Klachtenformulier

Autobedrijf Nootenboom B.V.
T.a.v. Menno Roeling
Oudeweg 29
2631 PA Nootdorp
m.roeling@nootenboom-nootdorp.nl

Dit klachtenformulier kan gebruikt worden na het lezen van de klachtenprocedure vermeld op onze website www.nootenboom-nootdorp.nl

Gegevens melder

Naam _____

Adres _____

Postcode _____

Telefoonnummer _____

Emailadres _____

Beschrijving van uw klacht. Vermeld graag wat de klacht betreft, wie er mee te maken heeft, wanneer het heeft plaatsgevonden, is dit de eerste keer, etc.:

Gewenste oplossing of reactie:

Datum: _____

Handtekening: _____