



SUGGESTIES EN KLACHTEN

Theater Veder spant zich in om u te allen tijde goede kwaliteit en goed vakmanschap te leveren in onze diensten en producten. Mocht u onverhoopt niet tevreden zijn dan horen wij dat graag van u. Zo kunnen wij u de kwaliteit die u van onze diensten en producten verwacht, blijven garanderen.

Klachtenprocedure

Heeft u een suggestie ter verbetering of klacht over onze dienstverlening? U kunt dit op de volgende wijze bij ons kenbaar maken:

► e-mail:

Dien uw suggestie of klacht in via: sdejong@theaterveder.nl

► post:

Stuurt u ons liever een brief? Mail of stuur deze aan:

Theater Veder

T.a.v. Sylvia de Jong

De Vreugdehof, De Klencke 111

1083 HH Amsterdam

► telefonisch:

Neem contact op met het bureau van Theater Veder: 020-7700306

► procedure:

Indien door de opdrachtgever/deelnemer bij de opdrachttuitvoering tekortkomingen worden geconstateerd, wordt de opdrachtgever/deelnemer verzocht de klacht, van argumenten voorzien, binnen een termijn van uiterlijk drie weken na beëindiging van de opdracht/training, schriftelijk bij Theater Veder in te dienen.

U ontvangt binnen een week een schriftelijke ontvangst bevestiging via e-mail of per post. Sylvia de Jong, verantwoordelijk voor kwaliteitszorg, neemt uw suggestie of klacht vertrouwelijk in behandeling en zal zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken contact met u zoeken t.b.v. een adequate afhandeling. Indien meer tijd nodig is om uw klacht te behandelen zal mevrouw de Jong u hiervan binnen de termijn van vier weken schriftelijk op de hoogte stellen. In samenspraak zal gezocht worden naar een passende oplossing.

Wanneer de afhandeling van een klacht niet naar tevredenheid is, kan de opdrachtgever/deelnemer hierover binnen een maand in beroep gaan bij Hilda Swarts, hswarts@planet.nl, een door Veder aangestelde onafhankelijk derde.

De uitspraak van de onafhankelijk derde is bindend voor Theater Veder. Eventuele consequenties zullen door Veder snel afgehandeld worden.

De klachten en de wijze van afhandeling worden geregistreerd en voor de duur van twee jaar bewaard.
Alvast hartelijk dank voor uw moeite.