



Juste – Jurja Steenmeijer hecht veel waarde aan de kwaliteit van haar dienstverlening en zal de door haar te verrichten diensten naar beste inzicht en vermogen, en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap uitvoeren. Desondanks kan het toch voorkomen dat er een geschil ontstaat. In dat geval wordt onderstaande klachtenprocedure in gang gezet.

Klachten kunnen betrekking hebben op de dienstverlening van Juste te weten trainingen, workshops, consultatie, procesbegeleiding en advisering.

Een klacht dient schriftelijk ingediend te worden bij J.M. Steenmeijer. Dit kan

- per e-mail: j.steenmeijer@juste.nl
- per post: J.M. Steenmeijer, Burg. Jhr. Quarles van Uffordlaan 47, 7321 ZS Apeldoorn

Ontvangst van de klacht wordt op werkdagen binnen 48 uur bevestigd.

Afhandeling klachten

In eerste instantie wordt geprobeerd de klacht via de minnelijke weg af te handelen. De uitvoerder van de dienstverlening neemt contact op met de klagende partij over de klacht. Dit contact heeft tot doel om vast te stellen of tot een voor beide zijden bevredigende oplossing kan worden gekomen.

Indien de klacht niet naar tevredenheid van partijen kan worden opgelost, is het mogelijk de klacht voor te leggen aan een onafhankelijke klachtencommissie, waarbij het oordeel van deze commissie bindend is. Deze commissie zal binnen vier weken na ontvangst van de klacht uitspraak doen.

Mocht het wegens onvoorziene omstandigheden niet lukken om de klacht binnen deze termijn af te handelen, dan wordt de indiener van de klacht hiervan direct ingelicht. Bovendien wordt haar een indicatie gegeven van de termijn waarbinnen zij wel uitsluitel kan ontvangen.

Vertrouwelijkheid

Alle klachten worden vertrouwelijk behandeld.

Geregistreerde klachten worden gearhiveerd in een klachtendossier. Dit dossier wordt 1 jaar bewaard. Op het klachtenarchief is de AVG van toepassing.

