

Klachtenprocedure

In onze samenwerking met opdrachtgevers gaan we ervanuit dat de vooraf gestelde doelen haalbaar en realistisch zijn, dat we de afgesproken producten en diensten leveren en dat we de gewenste prestatieverbetering realiseren. We weten ook dat de praktijk weerbarstig is en dat er soms toch ontevredenheid kan ontstaan. De projectleider of accountmanager van EMC zal er alles aan doen om dit snel en adequaat op te lossen.

Mocht het desondanks niet lukken om tot een bevredigende oplossing of aanpak te komen, dan vragen we u dit telefonisch of per e-mail kenbaar te maken bij uw contactpersoon binnen EMC. Een klantsignaal vatten wij op als een klacht, wanneer een klant mondeling (telefonisch) of per e-mail zijn ongenoegen laat blijken over iets dat onder verantwoordelijkheid van EMC gebeurd of nagelaten is.

Een klacht wordt in behandeling genomen door de manager Kwaliteit. De indiener van een klacht krijgt binnen één week een bevestiging van ontvangst van de klacht en de termijn waarbinnen EMC antwoord geeft op de klacht of de afhandeling daarvan. EMC streeft ernaar een klacht zo snel mogelijk af te handelen, maar uiterlijk binnen vier weken. De indiener van de klacht ontvangt van de afhandeling een bevestiging per mail.

EMC is aangesloten bij de NRTO en werkt volgens de gedragscode van de NRTO (http://www.nrto.nl/partnerorganisaties/kwaliteitslabels_en_keurmerken/gedragscodes/).

Bij het niet naleven van één of meerdere gedragsregels uit de code kan een ondernemer door collega-NRTO-ondernemers en/of door de klager en/of door de opdrachtgever voor zijn handelingen of nalatigheden ter verantwoording worden geroepen bij de commissie van kwaliteitshandhaving voor de naleving van de Gedragscode Beroep en Bedrijf overeenkomstig het gestelde in artikel II.2 van het huishoudelijk reglement van de NRTO.