

Klachtenprocedure

Klachten kunt u bij 'MaRK, variabele ondersteuning' schriftelijk bekend maken. Uw brief of mail dient het volgende te bevatten: uw naam en adres, datum van verzenden, een beschrijving van de klacht en eventueel kopieën van relevante documenten die de klacht verduidelijken. Uw klacht zal vertrouwelijk worden behandeld. Binnen vier weken na ontvangst zal de klacht worden afgehandeld. Als een langere tijd nodig is om onderzoek te doen, zult u hiervan binnen vier weken schriftelijk van in kennis worden gesteld. Hierin zal het uitstel worden toegelicht en zal een indicatie gegeven worden van wanneer 'MaRK, variabele ondersteuning' verwacht uitsluitel te kunnen geven. Indien de klacht niet naar tevredenheid wordt afgehandeld, dan zal een onafhankelijke externe deskundige worden ingeschakeld van een advocatenbureau, waarbij hun oordeel voor 'MaRK, variabele ondersteuning' bindend is; eventuele consequenties zullen door 'MaRK, variabele ondersteuning' snel worden afgehandeld.