

Klachtenprocedure

U bent ontevreden, omdat wij niet aan uw verwachting voldoen. We nemen uw klacht serieus en komen graag samen met u tot een oplossing.

Indienen van uw klacht

U kunt uw ontevredenheid aan iedere medewerker van CelsusCare uiten. Dit kan zowel mondeling als schriftelijk. Wij noteren uw klacht, sturen u een bevestiging en zorgen voor de afhandeling conform de in dit document opgenomen procedure.

Telefonisch kunt u ons bereiken op	050 318 5917
U kunt ook een email sturen naar	info@celsuscare.nl
Ons post/ bezoekadres is	Westerhaven 13-4 9718 AW Groningen

Behandeling van uw klacht

Wanneer mogelijk lossen wij uw klacht direct op. Indien dit mogelijk is ontvangt u per e-mail een omschrijving van uw klacht en de oplossing die wij met u hebben afgesproken. Indien de klacht niet direct is op te lossen, streven wij naar een oplossing op zo'n kort mogelijke termijn. In ieder geval nemen wij binnen tien werkdagen contact met u op om uw klacht nader te bespreken en zo nodig af te wikkelen.

Uw klacht wordt in ons (CRM)systeem geregistreerd en gedocumenteerd. Daarnaast zullen alle klachten periodiek (anoniem) worden besproken in interne overlegsituaties om gelijksoortige klachten in de toekomst te voorkomen en de dienstverlening van CelsusCare te optimaliseren.

Ontevreden over de afhandeling

Mocht een klacht naar uw mening niet naar behoren zijn afgehandeld, dan kunt u dit schriftelijk aangeven bij de directie van CelsusCare die u zal uitnodigen voor een persoonlijk gesprek.

Wanneer dit gesprek niet tot een bevredigende oplossing leidt, dan zal CelsusCare u wijzen op mogelijkheden om onafhankelijke derden voor beoordeling van uw klacht in te schakelen c.q. daartoe de reguliere rechtsgang te volgen, of zich wenden tot het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (www.kifid.nl).

Privacy

Bij de behandeling van uw klacht zullen wij de wettelijke eisen in het kader van de privacy in acht nemen. Voor meer informatie over uw rechten verwijzen wij u naar onze privacyverklaring op onze website.