

## 16. Klachtenprocedure

Nieuwe Dimensies BV streeft naar een snelle dienstverlening met een hoge kwaliteit. Mocht u ondanks onze inspanningen om u zo goed mogelijk van dienst te zijn en te ondersteunen, niet tevreden zijn, dan kunt u een klacht indienen. Dit document bevat informatie over hoe u uw klacht kunt indienen en binnen welke termijn u een reactie kunt verwachten.

Met deze klachtenprocedure willen wij benadrukken veel waarde te hechten aan de relatie met onze klanten. Een uiting van ontevredenheid nemen wij dan ook uiterst serieus en zien wij tegelijkertijd als kans om onze bedrijfsvoering te optimaliseren.

### 16.1 Definities

#### 16.1.1 Klacht

Elke schriftelijke (inclusief e-mail) en/of mondelinge uiting van ontevredenheid van een (potentiële) klant over de activiteiten van Nieuwe Dimensies BV.

#### 16.1.2 Klant

Elke afnemer van een dienst van Nieuwe Dimensies BV.

### 16.2 Indienen van een klacht

U kunt uw klacht schriftelijk of per mail ([info@nieuwedimensies.nl](mailto:info@nieuwedimensies.nl)) kenbaar maken. Uw klacht wordt dan voorgelegd aan de verantwoordelijke accountmanager.

### 16.3 Behandeling klacht

Binnen 10 werkdagen na ontvangst van uw klacht ontvangt u een ontvangstbevestiging per mail. In deze mail wordt u geïnformeerd over degene bij wie uw klacht in behandeling is en over de periode waarbinnen uw klacht wordt beoordeeld. Wij streven er altijd naar om dit binnen 4 weken te doen. Mocht blijken dat dit niet haalbaar is, dan ontvangt u hierover schriftelijk bericht. Uw klacht zal altijd vertrouwelijk worden behandeld.

### 16.4 Reactie op uw klacht

U ontvangt binnen 4 weken een inhoudelijke reactie op uw klacht, tenzij er eerder schriftelijk kenbaar is gemaakt dat er vertraging is ontstaan. Wij doen er alles aan om uw klacht naar tevredenheid af te handelen. Toch kan het zo zijn dat u het niet eens bent met de afwikkeling. U heeft dan de mogelijkheid om zich te wenden tot het onafhankelijk instituut Vetron, [www.vetron.nl](http://www.vetron.nl). Het oordeel van Vetron is bindend. Eventuele consequenties worden door Nieuwe Dimensies snel afgehandeld.