

INLEIDING

Roofvogels en uilen hecht aan tevreden relaties en we werken daarom steeds aan de kwaliteit van onze dienstverlening. Wij proberen er voor te zorgen dat er geen misverstanden of fouten ontstaan tijdens onze demonstraties.

Mocht er om wat voor reden dan ook een klacht zijn nemen wij dit zeer serieus en zoeken samen naar een passende oplossing. Dit kan op de volgende manieren:

TELEFONISCH OPLOSSEN VAN EEN KLACHT

U kunt telefonisch contact met ons opnemen om direct persoonlijk naar een oplossing te zoeken. Wegens onze onregelmatige werktijden zijn wij niet altijd even gemakkelijk telefonisch bereikbaar.

FORMELE SCHRIFTELIJKE KLACHTENPROCEDURE

Uiteraard kunt u ook via de mail contact met ons opnemen en uw klacht uitgebreid beschrijven. Wij zullen dit dan ook grondig nalezen en kunt u binnen 4 werkdagen een reactie van ons terug verwachten. Wanneer u uw telefoonnummer achterlaat kunnen wij indien nodig ook telefonisch contact met u opnemen wanneer wij dit nodig achten.

ASPECTEN KLACHTENREGELING

Alle aspecten van de afhandeling van uw klacht worden vastgelegd. Uiteraard zal zorgvuldig en vertrouwelijk met de informatie worden omgegaan.

In bepaalde situaties kan het noodzakelijk zijn om extern advies in te winnen bij de branche organisatie de SVRH: www.svrh.nl en/of andere professionele onafhankelijke instanties.

Met het indienen van uw formele klacht wordt U daarom toestemming gevraagd om (kopieën van) relevante stukken ter beschikking te stellen aan die eventuele deskundigen.