

De Skuorrereed 28
9022 CC Mantgum

T +31 (0) 58 - 250 20 21
F +31 (0) 58 - 250 20 98
info@congresbureaufriesland.nl
www.congresbureaufriesland.nl

KvK 75253615
BTW NL860209799B01
IBAN NL73 RABO 0100 9671 08

Klachtenregeling

"We doen ons best om altijd een stap vooruit te denken en jou met gastvrije service zoveel mogelijk werk uit handen te nemen. We blijven leren en groeien, en daarom horen we graag jouw feedback. Niet alleen achteraf, maar juist ook tussendoor tijdens onze samenwerking. Zo kunnen wij, als het nodig is, direct inspelen op wensen en onze dienstverlening verbeteren. Ben je toch niet tevreden over wat we doen of hoe we samenwerken, of wil je een klacht melden dan behandelen we dat op de volgende wijze.

Als je jouw klacht per telefoon kenbaar wilt maken, verzoeken wij je vriendelijk contact op te nemen met Jant van Dijk via 058-2502021 of 06-20494345. Wanneer je per e-mail ons wilt informeren dan kun je een mail sturen naar Jant van Dijk via Jant@congresbureaufriesland.nl, met in de e-mail vermeld:

- Je naam, adres en telefoonnummer.
- De titel en de datum van het event waar je een klacht over hebt
- Beschrijving van de klacht.

Binnen een week nadat we de klacht hebben ontvangen, krijg je van ons een bevestiging dat we de klacht in behandeling hebben genomen. Ook laten we je weten wie jouw klacht oppakt en dat we deze binnen vier weken afhandelen. Klachten en de manier waarop we ze oplossen, behandelen we vertrouwelijk. Alles wordt geregistreerd en twee jaar bewaard.

Ben je niet tevreden met de uitkomst? Dan kunnen we samen een onafhankelijke derde inschakelen waar beide partijen het mee eens zijn.

Na ontvangst van een klacht wordt de klacht door deze bindend adviseur onderzocht, dan volgt mogelijk een mondelinge behandeling en neemt de bindend adviseur een beslissing. Deze beslissing wordt schriftelijk vastgelegd en wordt genomen binnen drie weken na de mondelinge behandeling of, als er geen mondelinge behandeling heeft plaatsgevonden, binnen zes weken na ontvangst van de klacht. Deze beslistermijn kan worden verlengd met nog een keer zes weken wanneer de behandeling van de klacht meer tijd nodig heeft. Het oordeel van de Bindend adviseur is bindend en de eventuele consequenties worden door Congres Bureau Friesland binnen vier weken uitgevoerd.