

Procedures

Indiening van klachten

- Klachten worden bij voorkeur schriftelijk ingediend bij Marimi Green.

Bij klachtafhandeling is het cruciaal dat er inzicht bestaat in de aard en omvang van de klacht, zonder interpretatie van derden. Schriftelijk indienen (door middel van een brief per mail green@marimi-group.nl "klacht") biedt veel voordelen en voorkomt vaak misverstanden achteraf.

Zeker omdat een mail veel sneller is en Marimi Green u direct toch wel uiterlijk binnen 24 uur kan benaderen

Wanneer telefonisch klachten worden aangenomen of tijdens een persoonlijk gesprek, zal de klacht moeten bevestigd worden middels een audio opname om te controleren of de klacht goed is begrepen en goed is verwoord omdat (extra) misverstanden een oplossing in de weg kunnen zitten.

- Marimi Green draagt er zorg voor dat de klacht vervolgens zo spoedig mogelijk, uiterlijk binnen 24 uur beantwoord wordt.

- Marimi Green bevestigt de klagende opdrachtgever schriftelijk dat de klacht in behandeling is genomen en dat binnen een bepaalde termijn 1 maand na indiening van de klacht schriftelijk een reactie ontvangt.

Blijkt deze termijn niet haalbaar, dan wordt de klagende opdrachtgever hierover tijdig (in elk geval ruim voor het verstrijken van deze periode) schriftelijk bericht met vermelding van de reden van de vertraging en de termijn waarbinnen wel zal worden gereageerd.

Afhandeling van klachten

De klachtverantwoordelijke:

- Marimi Green bekijkt de klacht en verzamelt eventuele relevante informatie.

- Marimi Green Sales wint eventueel nadere informatie in bij de klagende partij

- Marimi Green bespreekt de klacht met een interne jurist .

- Marimi Green neemt een standpunt in.

- Marimi Green informeert de klagende partij schriftelijk en gemotiveerd over dit standpunt.

- Marimi Green legt het standpunt vast in een klachtendossier.

- Marimi Green geeft aan de klant de mogelijkheden aan, indien deze niet tevreden is met de afhandeling van de klacht, dat hij naar een jurist, advocaat of naar de rechtbank kan stappen.

Beheer

- Marimi Green bewaart de gegevens uit het klachtdossier gedurende een periode van tenminste één jaar nadat de klacht is afgehandeld.

De klachten worden centraal geregistreerd.

o Registratie van klachten wordt gedaan om te helpen bij het bepalen van vergelijkbare oplossingen voor vergelijkbare klachten;

o Deze overzichten van geregistreerde klachten leveren Marimi Green managementinformatie op voor de verbetering van de bedrijfsvoering en aanwijzingen voor preventieve maatregelen.

- Aanbevolen wordt een jaarverslag op te stellen met daarin alle klachten en een analyse daarvan, met als doel de opgedane ervaringen zoveel mogelijk te gebruiken voor de verbetering van de organisatie.

Indien nodig stuurt u dan per mail green@marimi-group.nl extra bijlages toe, wij nemen binnen 24 uur contact met u op omtrent uw klacht.