
Klachtenbeleid

September 2017

Inhoud

Klachtenprocedure	3
Algemeen.....	3
Hoe verloopt het indienen van een klacht?	3
Klacht indienen.....	3
Klacht wordt in behandeling genomen	3
Afhandeling van de klacht.....	3

Klachtenprocedure

Algemeen

We willen graag dat u méér dan tevreden bent over ons product Elements en de dienstverlening. Daar zetten we ons elke dag voor in. Heeft u desondanks een klacht en komt u er niet uit met een medewerker volgt hier de klachtenprocedure.

Hoe verloopt het indienen van een klacht?

Wanneer u niet tevreden bent over het product Elements, onze support, afhandeling van opdrachten of een andere negatieve ervaring heeft bij Faster Forward stellen wij het zeer op prijs dat u contact met ons opneemt. Faster Forward beschouwt klachten als een kans om de kwaliteit van de dienstverlening te verbeteren.

Klacht indienen

Dit is mogelijk via een e-mail naar info@fasterforward.nl of via het telefoonnummer 0164-210240. U ontvangt een bevestiging per e-mail dat de klacht in behandeling is genomen.

Klacht wordt in behandeling genomen

Onze Customer Relations Manager, Naomi de Jonge, neemt binnen één week contact met u op voor een toelichting. Daarnaast wordt binnen Faster Forward gesproken met de betrokken persoon of personen.

Afhandeling van de klacht

Op basis van de verzamelde informatie wordt een standpunt ingenomen. De Customer Relations Manager informeert u schriftelijk en gemotiveerd over dit standpunt.

Mocht u het niet eens zijn met het ingenomen standpunt kunt u schriftelijk bezwaar maken.