

## **Klachtenregeling**

### **Inleiding**

De medewerkers van Anton Rots Elektra B.V. hechten aan tevreden relaties en we werken daarom steeds aan de kwaliteit van haar dienstverlening. Waar gewerkt wordt, kunnen echter fouten worden gemaakt en kunnen misverstanden ontstaan. Indien u ontevreden bent over een van onze medewerkers, over onze dienstverlening of wat voor aspect van onze organisatie dan ook, dan nodigen we u nadrukkelijk uit om ons dat zo snel mogelijk te laten weten. Uw opmerkingen nemen wij zeer serieus en waar wenselijk zoeken we met u naar een passende oplossing.

### **Telefonisch oplossen klacht**

Vaak kunnen klachten het beste tijdens een goed gesprek (telefonisch of in persoon) worden opgelost; wij verzoeken u daarom eerst contact op te nemen voor telefonisch overleg over het probleem of voor het maken van een afspraak. Als de klacht een bepaalde persoon betreft, heeft het de voorkeur dat u eerst probeert om met de betreffende persoon tot een oplossing te komen. Lukt dit niet of heeft u redenen om dit niet te willen, dan kunt u ook contact opnemen met dhr. A. Rots.

### **Formele schriftelijke klachtenprocedure**

Is uw probleem met een gesprek niet verholpen of leent de klacht zich volgens u niet voor een gesprek, dan kunt u de klacht formeel schriftelijk indienen. Dit kan via het formulier dat is bijgevoegd. U kunt het ingevulde formulier verzenden ter attentie van dhr. A. Rots.

### **Verloop procedure**

Na ontvangst van uw klacht zal dhr. A. Rots uw klacht zo spoedig behandelen en met u en de andere betrokkenen overleggen om tot een bevredigende oplossing te komen. Lukt het hem niet om binnen enkele dagen inhoudelijk te reageren, dan zal hij in ieder geval binnen enkele dagen de ontvangst van uw klacht bevestigen. In de meeste gevallen zal hij ook contact met u opnemen om te overleggen over de verdere stappen. Ook kunt u om een nadere toelichting of verdere informatie worden gevraagd. Doelstelling is om uw klacht in ieder geval binnen drie weken af te handelen. Mocht dit uitlopen, dan wordt u over de reden daarvan geïnformeerd en ook verder op de hoogte gehouden van de voortgang van de procedure. Uiteraard ontvangt u na afronding een schriftelijke bevestiging van de uitkomst van de procedure.

### **Geschillencommissie**

Indien u als consument ervan bent overtuigd dat uw klacht niet op de juiste wijze wordt beoordeeld of afgehandeld, kunt u een beroep doen op de Geschillencommissie Installerende Bedrijven. Deze kunnen een uitspraak doen welke bindend is voor beide partijen.

De geschillencommissie is ondergebracht bij de Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken in Den Haag ([www.degeschillencommissies.nl](http://www.degeschillencommissies.nl))

### **Overige aspecten klachtenregeling**

Wij zullen alle aspecten van de afhandeling van uw klacht vastleggen. Uiteraard zal zorgvuldig en vertrouwelijk met de informatie worden omgegaan. In bepaalde situaties kan het noodzakelijk zijn om extern advies in te winnen bij 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. Tot slot: indien u een klacht heeft en ons dat laat weten, waarderen wij dat zeer. U geeft ons hiermee immers een tweede kans. U kunt ervan verzekerd zijn dat wij alle gegronde klachten meenemen in de evaluatie van onze organisatie en onze uiterste best doen om maatregelen te nemen om herhaling van het betreffende probleem te minimaliseren.

### **Afsluiting**

We hopen op een goede verdere relatie en samenwerking.  
De directie van Anton Rots Elektra B.V.

# AR

## Anton Rots Elektra B.V.

---

### Klachtenformulier

Indien u een klacht heeft over Anton Rots Elektra B.V. die u schriftelijk kenbaar wenst te maken verzoeken wij u gebruik te maken van dit formulier en deze te verzenden ter attentie van dhr. A. Rots (vertrouwelijk).

Postadres: Baarnschedijk 6B3, 3741 LR Baarn

Voor een beschrijving van het verdere verloop van de behandeling van uw klacht verwijzen we naar onze klachtenprocedure.

Naam opdrachtgever	
Naam (persoonlijk)	
Adres	
Postcode / plaats	
Telefoonnummer	
Emailadres	

Voor een snelle en zorgvuldige behandeling van uw klacht vragen wij u uw klacht zo concreet mogelijk te beschrijven: wat is de aard en omvang van het probleem, wat en/of wie betreft het? Hoe lang speelt het al; heeft het zich één of meerdere keren voorgedaan?

Omschrijving klacht(en):

Indien relevant: als u al een idee heeft over een mogelijke oplossing of anderszins de reactie die u van ons wenst: Wat zou dat dan zijn?

Gewenste oplossing/reactie:

Heeft u al eerder contact gehad over de klacht, zo ja met wie en wat is daar uit gekomen?

Uitkomst eerder contact:

Datum: ...../...../.....      Handtekening: .....

Plaats ..... Voorletters en naam: .....