

Stichting Pieterskerk Leiden – Complimenten- & Klachtenprocedure

Wij willen dat u tevreden bent over de dienstverlening van de Pieterskerk Leiden. Wij horen het graag als u tevreden bent, maar zeker ook als u minder tevreden bent.

Als u tevreden bent deelt u dat vaak direct met onze collega's op de vloer. Wilt u ons breder laten weten hoe tevreden u was, dan kunt u uw compliment per brief of email insturen. Uw schriftelijke complimenten worden gedeeld met onze collega's die mee hebben gewerkt aan het goede resultaat.

Als u minder te spreken bent over onze dienstverlening, gaan wij er alles aan doen om uw klacht naar tevredenheid af te handelen. Vanzelfsprekend is uw klacht voor ons ook een manier om na te gaan of wij onze werkwijze kunnen verbeteren. Eenvoudige klachten kunt u bespreken met de aanwezige leidinggevende en zullen wij zo snel mogelijk proberen ter plekke op te lossen. Is uw klacht inhoudelijk ingewikkelder van aard, dan kunt u dat schriftelijk kenbaar maken.

Heeft u een schriftelijke klacht dan vragen wij u om in ieder geval de onderstaande zaken op te nemen, zodat wij uw klacht zo goed mogelijk kunnen beoordelen:

- Uw naam en contactgegevens
- De datum van uw schrijven
- De datum van de aan u verleende dienst
- Een heldere omschrijving van uw klacht

per post: Stichting Pieterskerk Leiden
Kloksteeg 16
2311SL Leiden

per e-mail: info@pieterskerk.com

Behandeling van uw schriftelijke klacht

Binnen vijf werkdagen na ontvangst van uw klacht ontvangt u een ontvangstbevestiging. Met deze bevestiging wordt u geïnformeerd bij wie uw klacht in behandeling is en over de periode waarbinnen u een inhoudelijke reactie kunt verwachten. Wij streven ernaar dit binnen 15 werkdagen te doen. Mocht blijken dat dit niet haalbaar is, dan ontvangt u hierover schriftelijk bericht. U kunt erop rekenen dat uw klacht zo objectief mogelijk wordt beoordeeld. Degene die uw klacht behandelt, kan u tijdens de beoordeling vragen om extra informatie. Indien uw klacht degene betreft die normaliter uw klacht zou behandelen, zal uw klacht worden afgehandeld door het eerstvolgende hogere niveau.

Termijn van indienen van een schriftelijke klacht *(artikel 7 - Algemene Voorwaarden)*

Voor professionele afnemers geldt een termijn van acht dagen voor het indienen van een klacht. Voor een consument-afnemer geldt een termijn van uiterlijk twee maanden na het verlenen van de dienst(en) door de Pieterskerk Leiden voor het indienen van een klacht. Klachten na deze reactietermijnen worden niet in behandeling genomen.

Jaarlijkse rapportage

De directie van de Stichting Pieterskerk Leiden rapporteert aan het einde van ieder kalenderjaar een complimenten- & klachtenoverzicht aan de Raad van Toezicht.

Complimenten- en Klachtenprocedure

De Complimenten- en Klachtenprocedure is van toepassing op alle diensten van de Stichting Pieterskerk Leiden.