

Klachten

Klachten over onze dienstverlening worden met de direct betrokken persoon van Ardis besproken of schriftelijk gemotiveerd ingediend. Ardis verplicht zich binnen vier weken op een klacht te reageren. Per klacht wordt een termijn vastgesteld waarbinnen deze wordt afgehandeld. Bij overschrijding van de termijn wordt de klager hiervan op de hoogte gesteld en volgt een indicatie waarbinnen de klacht zal zijn afgehandeld. Indien de uitkomst van de klacht niet aanvaardbaar is voor de klager wordt door Ardis een onafhankelijke klachtencommissie geraadpleegd. Bij afhandeling van klachten door de klachtencommissie worden voornoemde termijnen gehanteerd. De leden van de klachtencommissie behandelen alle klachten vertrouwelijk. Het oordeel van de klachtencommissie is bindend. Ardis zorgt voor een adequate afhandeling van de eventuele consequenties.

Klachten en de wijze van afhandeling worden door Ardis geregistreerd. Het archief berust bij Ardis en zal gedurende vier jaar worden bewaard.

Samenstelling Klachtencommissie

- Dhr. G.H.O. van Maanen
- Dhr. R. Voigt