

## KLACHTENPROCEDURE WFT Xperience BV

### Wat doet WFT Xperience BV met uw klacht?

Natuurlijk wil WFT Xperience BV een tevreden klant. WFT Xperience BV zal er dan ook alles aan doen om uw klacht naar tevredenheid af te handelen. Daarnaast is uw klacht voor WFT Xperience BV aanleiding om na te gaan of WFT Xperience BV haar dienstverlening kan verbeteren. Hoe vreemd het ook klinkt, wij ontvangen graag uw klacht. U mag dan ook van ons verwachten dat we hier zorgvuldig mee omgaan.

**Wat is een klacht?** Voor ons is iedere uiting van ongenoegen over een gedraging, handeling of nalaten door (een medewerker van) WFT Xperience BV een klacht.

**Hoe kunt u uw klacht kenbaar maken?** We moeten natuurlijk wel van u vernemen of u een klacht heeft. U kunt uw klacht insturen via [klachten@WFTXperience.nl](mailto:klachten@WFTXperience.nl) of per post naar WFT Xperience BV t.a.v. directie. Wij zijn statutair gevestigd op Kraanspoor 37, 1033 SC te Amsterdam. Klachten worden alleen in behandeling genomen, indien u deze middels bovengenoemde route kenbaar heeft gemaakt. Uw klacht dient minimaal te bestaan uit:

- ❖ Dagtekening
- ❖ Naam en adres van de 'klager'
- ❖ Zo gedetailleerd als mogelijk een omschrijving van uw klacht
- ❖ Optioneel de gewenste oplossing

**Wanneer ontvangt u een reactie?** Binnen 5 werkdagen ontvangt u een ontvangstbevestiging.

**Hoe lang heeft WFT Xperience nodig om tot een formele reactie te komen?** Normaliter handelt WFT Xperience BV een klacht af binnen 4 weken. Mocht dit langer duren dan zal WFT Xperience BV u dit schriftelijk laten weten.

**Wie behandelt uw klacht?** Uw klacht wordt altijd behandeld door de directie. Uw klacht zal te allen tijde vertrouwelijk behandeld worden.

**Wordt uw klacht geregistreerd?** WFT Xperience BV houdt een klachtenregister bij en daarin wordt opgenomen:

- ❖ Datum ontvangst van uw klacht
- ❖ Datum verzonden ontvangstbevestiging
- ❖ Datum verzonden formele reactie
- ❖ De gevoerde correspondentie van en naar 'klager'
- ❖ Datum einde klacht dossier

**Hoe lang wordt mijn klacht bewaard?** WFT Xperience BV houdt een bewaartermijn van 2 jaar na "datum einde klachtdossier" aan.

**Wat kunt u doen als u het niet eens met het eindoordeel van WFT Xperience BV?** Uiteraard zal WFT Xperience BV er alles aan doen om tot een 'oplossing' te komen, maar mocht u er met WFT Xperience BV niet uitkomen dan heeft u de mogelijkheid om in beroep te gaan.

**Hoe dient u een beroepsschrift in?** Het indienen van een beroepsschrift vindt plaats op gelijke wijze als een klacht. In het beroepsschrift motiveert u waarom u het niet eens bent met het eindoordeel van WFT Xperience BV en wat de door u gewenste oplossing is.

**Wie behandelt uw beroepsschrift en op welke termijn?**

Uw beroepsschrift wordt behandeld door de beroepscommissie klachtafhandeling WFT Xperience BV. In de beroepscommissie neemt een van de directieleden plaats, aangevuld met twee leden die onafhankelijk van WFT Xperience BV opereren. U ontvangt binnen 2 weken na indienen van uw beroepsschrift de namen en functies van deze onafhankelijken. Wij zullen in eerste instantie kiezen voor een mediator of een onafhankelijk jurist. Desgewenst kunnen deze zich door een deskundige laten bijstaan.

De beroepscommissie informeert u binnen 6 weken over de uitspraak. Mocht dit langer duren dan zal WFT Xperience BV u dit schriftelijk laten weten.

**Wordt uw beroepsschrift geregistreerd en zijn er kosten aan verbonden?** Correspondentie met betrekking tot beroepsschriften worden aan het klachtenregister toegevoegd. De kosten voor het behandelen van uw beroepsschrift bedragen € 100,- die middels factuur in rekening worden gebracht. Wanneer u door de beroepscommissie in uw gelijk wordt gesteld worden deze kosten niet aan u doorberekend.

**Wat zijn de gevolgen van de uitspraak van de beroepscommissie?** De uitspraak van de beroepscommissie is voor beide partijen bindend. Over de uitspraak kan niet worden gecorrespondeerd. WFT Xperience zal eventuele consequenties adequaat en binnen redelijke termijn afhandelen.