

# Qompas klachtenprocedure

Qompas gaat zorgvuldig te werk en streeft ernaar om kwaliteit te leveren. Ondanks dat kan er soms een klacht ontstaan. Daarvoor is een klachtenprocedure opgesteld. Om een klacht in te dienen verzoeken wij u om gebruik te maken van het hiervoor ontwikkelde klachtenformulier.

## U heeft een klacht, wat nu?

### Artikel A.18.1. Klachtenbemiddeling mondeling oplossen

Bij een klacht is het wenselijk dat u uw ongenoegen rechtstreeks bespreekt met de medewerker op wie de klacht betrekking heeft. U neemt via mail of telefoon contact op met de Qompas Helpdesk (contactgegevens vindt u onderaan het klachtenformulier) en legt de klacht in het kort uit. Vervolgens kan u in contact worden gebracht met de juiste persoon in kwestie. Deze vorm van directe aanpak kan echter niet in elke situatie voldoen. Wanneer het niet lukt om er samen uit te komen dan kunt u kiezen voor klachtenbemiddeling met een schriftelijke indiening.

### Artikel A.18.2. Klachtenbemiddeling met een schriftelijke indiening

**A.18.2.** Indien u gebruik wilt maken van een schriftelijke indiening wendt u zich dan tot de Qompas klachtenprocedure. U kunt de klacht schriftelijk indienen door het invullen en opsturen van het klachtenformulier of digitaal door het sturen van een e-mail (met het klachtenformulier als bijlage) naar [info@qompas.nl](mailto:info@qompas.nl). U krijgt binnen vijf werkdagen bericht dat we uw klacht hebben ontvangen. Qompas neemt hierna contact op met u om uw klacht te bespreken, danwel telefonisch of fysiek.

**A.18.3.** Indien door de klant en/of Qompas gewenst zal er een onafhankelijke derde persoon c.q. instantie betrokken worden bij dit gesprek.

**A.18.4.** Na het bespreken van de klacht ontvangt u, binnen twee weken, schriftelijk antwoord namens de Qompas klachtenprocedure. Mocht er een langere tijd nodig zijn om onderzoek te doen, wordt u hiervan op de hoogte gesteld, binnen de termijn van twee weken. U ontvangt een toelichting op het uitstel en een indicatie wanneer er wordt verwacht uitsluitel te kunnen geven.

**A.18.5.** De klacht en wijze van afhandeling worden geregistreerd en gedurende drie jaar bewaard.

**A.18.6.** Een klacht wordt altijd vertrouwelijk behandeld door beide partijen.

**A.18.7.** Bezwaar; Indien u geen overeenstemming kunt bereiken met de Qompas klachtenprocedure, dan biedt Qompas de mogelijkheid om in beroep te gaan bij een onafhankelijke derde partij. Deze onafhankelijke derde partij is mevrouw A. Stretton, een MfN gecertificeerde mediator van Groenendijk & Kloppenburg advocaten.

**A.18.8.** Het oordeel van de onafhankelijke derde partij is voor Qompas bindend. Eventuele consequenties worden door Qompas op korte termijn afgehandeld.

# Qompas klachtenprocedure

## Klachtenformulier Qompas.

Naam:

Straat + huisnummer:

Postcode + woonplaats:

Telefoonnummer:

E-mailadres:

### 1. De klacht heeft betrekking op:

- een medewerker van Qompas, genaamd:
- de organisatie Qompas
- anders namelijk...

### 2. Kunt u een omschrijving van de klacht geven?

### 3. Kunt u aangeven wat u van Qompas verwacht ter oplossing van uw klacht?

Datum:

Handtekening:

Dit formulier in een gesloten enveloppe zenden aan: Qompas B.V. t.a.v. Qompas klachtenprocedure  
Delftse Jaagpad 1E, 2324 AA Leiden Of per e-mail naar: [info@qompas.nl](mailto:info@qompas.nl)  
Helpdesk contactgegevens: [helpdesk@qompas.nl](mailto:helpdesk@qompas.nl), +31(0)71 581 55 90