

## **Klachtenprocedure**

Bij Stravast BV staat een goede dienstverlening hoog in het vaandel. Toch kan het voorkomen dat de dienstverlening onverhoopt niet geheel naar uw wens verloopt. Wanneer dat het geval is, dan willen wij dat graag weten. Samen met u zoeken wij dan maar een oplossing.

Hoe kunt u uw klacht melden?

U kunt uw klacht melden via de mail: [administratie@stravast.nl](mailto:administratie@stravast.nl), per telefoon of via de post.

### **Wat gebeurt er met uw klacht?**

Uw klacht wordt geregistreerd door de directie en wordt voorzien van een dossier-/ behandelnummer;

De ontvangst van uw klacht wordt binnen 2 werkdagen na ontvangst per mail bevestigd.

In de ontvangstbevestiging wordt aangegeven op welke termijn de inhoudelijke reactie volgt. In beginsel is de onderzoeks- en reactietermijn gesteld op 4 weken.

Na de onderzoekstermijn ontvangt u een inhoudelijke reactie van de directie.

De ervaring in het algemeen leert dat de meeste klachten naar tevredenheid worden afgehandeld. Mocht het toch voorkomen dat er gezamenlijk geen bevredigende oplossing wordt gevonden, dan kunt u met uw klacht terecht bij de branchevereniging of de burgerlijke rechter