Klachtenprocedure Doppenberg Keukens B.V.

Doppenberg Keukens B.V. doet er alles aan om u zo goed mogelijk te helpen. Mocht er onverhoopt iets mis zijn, dan kunt u daarover contact opnemen met mevrouw J.C. Doppenberg. Dit kan telefonisch, per e-mail, via social media of per post. Gegevens:
Doppenberg Keukens B.V.
De kreek 3, 3871MM Hoevelaken
Telefoonnummer: 033-258 08 75
E-mailadres:
info@doppenbergkeukens.nl
KvK-nummer: 82830304.
Btw-identificatienummer: NL.862620260B01.
Deelname aan de klachtenprocedure is gratis.

Doelstelling
De klachtbehandeling heeft tot doel:
- recht doen aan de individuele klager.
- het op grond van ontvangen klachten signaleren van tekortkomingen in de dienstverlening; deze signalen aanwenden voor de verbetering van de kwaliteit.

Wat te doen?
Wanneer u ontevreden bent over de kwaliteit van onze dienstverlening, product, nota of anderszins, dan kunt u uw bezwaren eerst voorleggen aan ons, ter attentie van mevrouw J.C. Doppenberg.

Omschrijf uw klacht duidelijk, zodat wij de klacht ook goed kan onderzoeken en daarop kan reageren. Doppenberg Keukens zal na ontvangst van de klacht hierop binnen 15 dagen reageren. Als een klacht een voorzienbaar langere verwerkingstijd vraagt, dan zullen wij binnen die termijn antwoorden met een bericht van ontvangst en een indicatie geven wanneer u een meer uitvoerig antwoord kan verwachten.

We proberen in overleg met u zo snel mogelijk (uiterlijk vier weken na het indienen van uw klacht) een oplossing te vinden. Deze oplossing zullen wij altijd schriftelijk aan u bevestigen. Mocht ons overleg in uw ogen niet tot een bevredigend resultaat leiden dan kunt u een klacht indienen bij de Rechtbank. Dit kan pas nadat u uw bezwaren eerst aan ons heeft voorgelegd. Deze weg staat ook voor u open wanneer wij niet binnen vier weken na het indienen van uw bezwaren schriftelijk op uw klacht heeft gereageerd.

Vanaf 15 februari 2016 is het voor consumenten in de EU ook mogelijk om klachten aan te melden bij online bestelde producten en/of diensten via het ODR platform van de Europese Commissie. Dit ODR platform is te vinden op http://ec.europa.eu/odr. <link>. Wanneer uw klacht nog niet elders in behandeling is dan kunt u uw klacht melden via het platform van de Europese Unie.

Resultaten en evaluatie
Wij houden de voortgang van verbeteracties/maatregelen ter voorkoming van de klachten en fouten bij en spreken zonodig medewerkers hierop aan.
Wij houden eventuele neveneffecten van genomen maatregelen goed in de gaten en maken een inschatting of aanvullende maatregelen van de noodzakelijk zijn, doen voorstellen voor die maatregelen en zien toe op de uitvoering. Tenslotte worden de effecten van de uitgevoerde verbeteracties en maatregelen door ons geëvalueerd.